MITEL NETWORKS

5550 IP Console

GUIA DO USUÁRIO

MITEL | tem a ver com VOCÊ

Aviso aos clientes no Canadá

O aparelho digital da Classe B está em conformidade com o padrão ICES-003 para o Canadá.

Aviso aos clientes nos Estados Unidos

Este equipamento foi testado e está em conformidade com os limites para um dispositivo digital da Classe B, de acordo com a Parte 15 das Regras da FCC. Esses limites foram criados para fornecer proteção adequada contra interferência danosa em uma instalação residencial. Este equipamento gera, utiliza e pode irradiar energia de radiofreqüência e, se não for instalado e utilizado de acordo com as instruções, poderá causar interferência danosa às comunicações por rádio. No entanto, não há garantia de que essa interferência não ocorrerá em determinadas instalações. Se este equipamento causar interferência danosa à recepção de rádio ou televisão, o que pode ser detectado ao ligar e desligar o equipamento, o usuário será incentivado a corrigir a interferência tomando uma ou mais das seguintes medidas:

- Reorientar ou reposicionar a antena de recepção.
- Aumentar a separação entre o equipamento e o receptor.
- Conectar o equipamento a uma tomada em um circuito diferente daquele ao qual o receptor está conectado.
- Consultar o revendedor ou um técnico especializado em rádio/TV para obter ajuda.

Nota: Alterações ou modificações não expressamente aprovadas pela Mitel Networks Corporation poderão anular o direito do usuário de operar o equipamento.

Aviso aos clientes nos países da União Européia

Nós, Mitel Networks Ltd.
De, Mitel Business Park
Portskewett
Caldicott
NP26 5YR
UK

Declaramos que para o produto doravante mencionado, a presunção de conformidade com os requisitos essenciais aplicáveis

de

DIRETIVA 1999/5/EC DO PARLAMENTO EUROPEU (DIRETIVA RTTE) E DO CONSELHO

é dada.

Mitel Networks/5550 IP Console

Qualquer modificação não autorizada do produto anula essa Declaração.

Para obter uma cópia da Declaração de Conformidade original assinada (em total conformidade com EN45014), entre em contato com o Gerente de Aprovações Regulamentares no endereço acima.

Está em conformidade com EN55022, EN55024, EN60950.

Nota: Este é um produto da Classe B.

Avisos

Estes avisos aparecem no produto e na documentação técnica:

ADVER-TÊNCIA	Advertência indica uma situação de risco em potencial que, se não for evitada, poderá resultar em morte ou ferimento grave.
CUIDADO	Cuidado indica uma situação de risco em potencial que, se não for evitada, poderá resultar em ferimentos menores ou moderados e/ou danos ao equipamento ou à propriedade.

Símbolos

Estes símbolos aparecem no produto:

O ponto de exclamação dentro do triângulo eqüilátero indica que instruções importantes de operação e manutenção (serviço) estão incluídas na literatura que acompanha o produto.

MITEL®

® Marca Registrada da Mitel Networks Corporation
© Copyright 2002, Mitel Networks Corporation
Todos os direitos reservados. Impresso no Canadá

Sumário

Iniciando 3

Introdução 4
Componentes do terminal 4
Tela do terminal 5
Teclado do Terminal 6
Teclas programáveis (F1 – F12) 7
Monofone e Suporte 7
Iniciando e Fechando o Mitel Networks 5550 IP Console 8
Ajustar o terminal 9

Fundamentos do tratamento de chamadas 13

Atendimento de chamadas 14
Discando números de telefone 16
Discando números de telefone 16
Estendendo (transferindo) chamadas 18
Colocar em Espera e Recuperar chamadas 20
Chamadas de conferência 21
Atendendo rechamadas 22
Recuperando a última chamada liberada 22

Recursos avançados 25

Códigos de conta 26
Informativo 26
Prioridade de atendimento de chamadas 27
Estacionamento de chamadas 28
Limite de chamada em espera 29

Cancelar redirecionamento de chamadas 29
Desmarcar todos os recursos 29
Chamadas de dados 30
Serviço diário e noturno 31
Não perturbe (Ramais) 32
Chamadas de emergência 33
Códigos de acesso ao recurso 34
Programando teclas de função 34
Mensagem em espera 35
Status Operador ausente/presente 36
Substituir 36
Busca 37
Lista telefônica 38
Bloco de rascunhos 39
Chamada serial 39
Display do status do grupo de troncos 40
Discagem rápida do sistema 41
Sinalização de tom 41

Recursos de Hotel 45

Exibindo e alterando informações sobre o quarto 46
Procurando quartos 47
Alterando o status Condição e Ocupação do quarto 48
Realizando o check-in/check-out 48
Definindo e apagando Chamadas de despertador 48
Definindo Restrições de chamada 49
Bloqueando chamadas quarto a quarto 50
Monitorando os quartos de hóspedes 50
Apagando o Registro de mensagens 51
Imprimindo relatórios 51

Referência **55**
Alarmes 56
Tipos de alarme 56
Saudações 56
Chamadas repassadas 57
Classe de restrição 58
Classe de serviço 58
Códigos de acesso ao recurso 59
Glossário 60
Grupos de busca 62
Zonas de busca 62
Lista de discagens rápidas do sistema 63
Mensagens do sistema 64
Lista telefônica 70
Números do tronco 70

Índice **71**

Iniciando

Iniciando

Sumário

Introdução 4
Componentes do Console 4
Iniciando e Fechando o March Networks 5550 IP Console 8
Ajustar o terminal 9

Introdução

O Mitel Networks™ 5550 IP Console é um terminal atendedor e uma aplicação de administração para a Integrated Communications Platform (ICP) da Mitel Networks™ 3300. Ele apresenta um teclado especializado e uma interface de usuário intuitiva para um tratamento eficiente e estável das chamadas.

Uma nota sobre disponibilidade da facilidade

As facilidades disponíveis no seu sistema telefônico (isto é, Mitel Networks 3300 Integrated Communications Platform) são automaticamente ativadas.

Antes de começar a usar o terminal

Passe alguns minutos explorando este guia – ele contém todas as informações necessárias para operar o Mitel Networks 5550 IP Console.

A primeira seção apresenta o terminal. Você aprenderá sobre o teclado do terminal e o que fazem as teclas de Função no teclado do computador. Você também aprenderá sobre a tela do terminal e como interpretar as informações nela exibidas.

Se ocorrer algum problema enquanto você estiver usando o terminal, entre em contato com seu departamento de comunicações para obter assistência.

Convenções usadas neste guia

Por todo este guia, as teclas de função fixas e teclas de função (os dois tipos de tecla são explicados mais adiante nesta seção) aparecem em negrito – por exemplo, **Answer** ou **Release**.

Os comandos de tecla programável que aparecem na tela e que correspondem às teclas de Função (F1, F2, F3, etc.) na parte superior do teclado são mostrados entre colchetes – por exemplo, **[Fonte]** ou **[Destino]**. Consulte a página 6 para obter mais informações sobre as teclas programáveis.

Componentes do terminal

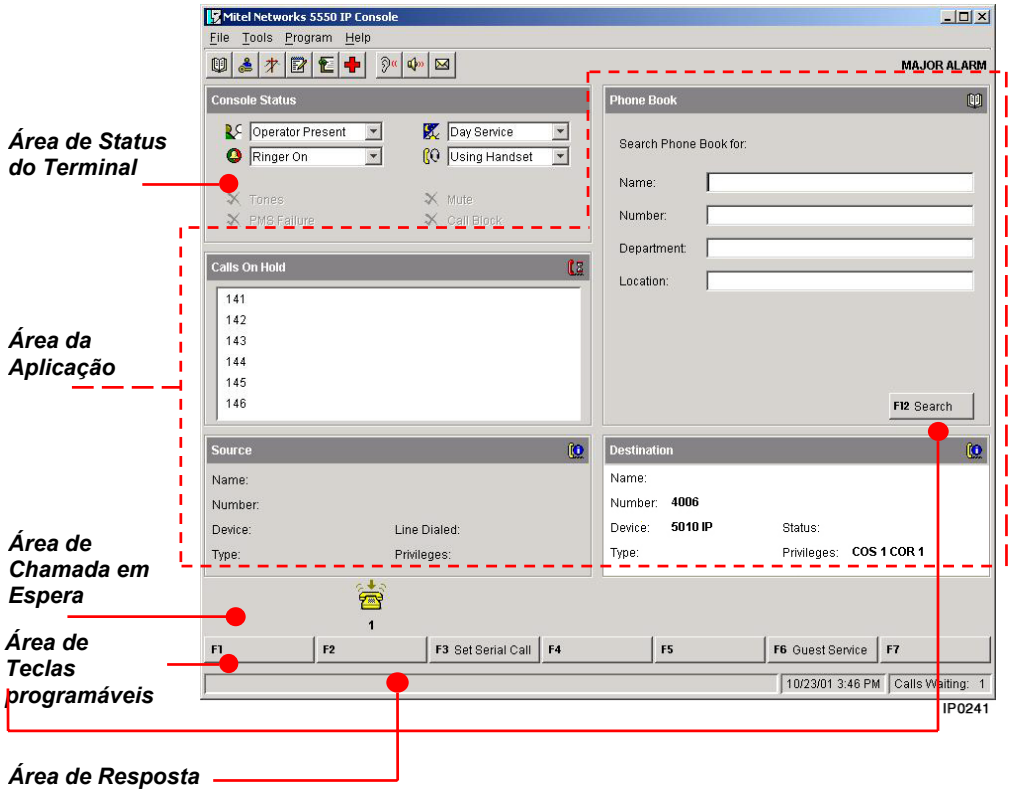
O 5550 IP Console consiste em um computador pessoal (PC) com monitor, um teclado padrão, um teclado numérico, um mouse e um monofone com suporte.

O monitor exibe avisos de tratamento de chamadas e informações sobre status de chamada. Use o teclado para todas as funções de tratamento de chamadas, incluindo discagem. O monofone (ou fone de ouvido opcional) serve para conversas com os chamadores.

Use o teclado do computador para localizar entradas na Lista Telefônica ou digite no Bloco de Rascunhos ou nos Informativos. As teclas de Função (F1, F2, F3, etc.) na parte superior do teclado executam os comandos de tecla programável que aparecem na tecla.

Tela do terminal

A tela do 5550 IP Console é dividida em cinco áreas:



- A área de **Status do terminal** exibe rapidamente em qual estado estão o terminal e o sistema – por exemplo, se a campainha do terminal está ativada ou desativada e se o sistema está em Serviço Diurno ou Noturno.

- A **Área da Aplicação** está dividida em quatro seções: A seção superior esquerda exibe informações sobre chamadas em espera; a superior direita, uma Lista Telefônica para localizar usuários no sistema e outras ferramentas, como um bloco de rascunho eletrônico para tomar notas. As duas áreas inferiores exibem as informações na *Origem* (quem está chamando) e *Destino* (quem é chamado) de todas as chamadas tratadas pelo terminal. A área *Origem* também mostra a linha na qual você respondeu a chamada. A área *Destino* também mostra informações sobre o redirecionamento de chamadas.

  As informações exibidas incluem o nome do assinante, ramal ou número do tronco ou rótulo do tronco, tipo de ramal, status da chamada (p. ex., tom), privilégios atribuídos ao tronco ou ramal e o tipo de chamada (p. ex., Conferência, Rechamada, Serial).

- A **Área de Chamada em espera** exibe um ícone (☎) como indicação visual das chamadas de entrada. O ícone aparece acima da tecla programável usada para atender a chamada. Você pode informar quantas chamadas estão em espera pela cor do ícone. amarelo (☎) para uma chamada; azul (☎) para duas chamadas e vermelho (☎) para três ou mais chamadas.

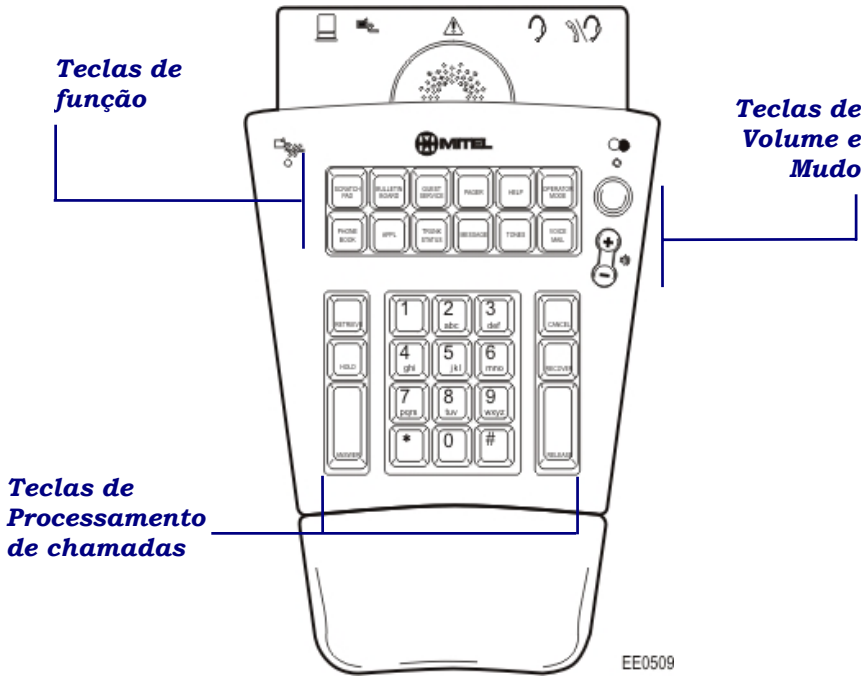
- As **áreas de Tecla programável** na parte inferior da tela e em acima da área *Destino* (isto é, na Lista Telefônica) exibem os comandos de Tecla programável. Os comandos correspondem às teclas de Função no teclado do computador. Consulte a próxima seção para obter mais informações sobre as Teclas programáveis.

- A **Área de Resposta** na parte inferior da tela exibe a data e hora, o número de chamadas em espera a serem atendidas e as mensagens recebidas do sistema.

Teclado do Terminal

O teclado do terminal é usado para discagem, processamento de chamadas e acesso às facilidades do 3300 ICP. É possível ajustar a curva do teclado e desconectá-lo (conectá-lo) do suporte do monofone.

As teclas estão organizadas em três grupos:



Teclas de Volume e Mudo– usadas para aumentar (**+**) ou diminuir (**-**) o volume de toque e o volume do fone do monofone ou fone de ouvido. A tecla **Mudo** liga ou desliga o microfone do fone de ouvido ou do monofone.

As **Teclas de processamento de chamadas** – teclas de função fixa usadas para atender e gerenciar chamadas. Elas incluem Recuperar, Em espera, Cancelar atendimento, Recuperar e Liberar.

Teclas de função – contêm teclas programáveis que fornecem acesso às seguintes facilidades do terminal e serviços do sistema:

SCRATCH PAD	Exibe um bloco de notas eletrônico no qual é possível digitar mensagens de chamadores, lembretes, perguntas ou qualquer coisa que se poderia escrever em um bloco de notas. Também é possível usar o Bloco de Rascunho para armazenar números de telefone para discagens rápidas.
BULLETIN BOARD	Exibe uma área na qual é possível digitar mensagens que podem ser visualizadas a partir de outros terminais 5550 IP no sistema.
GUEST SERVICE	Exibe informações sobre o status do quarto e as teclas programáveis para gerenciamento de serviços de hóspedes em uma instalação como um Hotel/Flat.
PAGER	Acessa equipamentos de pager para criar anúncios.
EMERGENCY CALLS	Aciona um alarme no terminal quando um usuário de ramal faz uma chamada de emergência e identifica o ramal que fez a chamada.
HELP	Abre a Ajuda que fornece informações para ajudar a realizar tarefas.
OPERATOR MODE	Exibe novamente a tela principal do terminal.
PHONE BOOK	Permite que você localize e chame um ramal digitando o nome do usuário, o número do ramal ou outras informações.
APPL	Inicia uma outra aplicação que estende as facilidades do 5550 IP Console. Seu departamento de comunicações seleciona a aplicação.
TRUNK STATUS	Exibe informações sobre o uso do tronco (linha externa).
MESSAGE	Exibe teclas programáveis para definir ou apagar o indicador Mensagem em espera no ramal discado.
TONES	Envia subseqüentemente os dígitos discados como tons (usados em discagem em sistemas de correio de voz).
VOICE MAIL	Transforma uma rechamada em uma caixa de correio de voz do usuário do ramal.

Nota: Algumas das facilidades mostradas são opcionais e talvez não apareçam no teclado do terminal. Para obter informações sobre programação do teclado, consulte Programação de teclas de função na página 34.

Teclas programáveis (F1 – F12)

As teclas programáveis são F1 a F12 do teclado do computador. Use-as para inserir comandos na área de teclas programáveis da tela. Os comandos não são fixos a uma tecla programável específica; ao contrário, eles se alteram dependendo do estado da chamada que você estiver tratando ou da facilidade que estiver usando. Por exemplo, quando você chamar um ramal ocupado, a tecla F4 poderá ser usada para solicitar uma Chamada de retorno. Em outro momento, a mesma tecla F4 poderia ser usada para configurar uma chamada em conferência.

Monofone e Suporte

O 5550 IP Console é equipado com um monofone e um suporte. É possível ajustar a curva do suporte e desconectá-lo (conectá-lo) do teclado do terminal.

Os fones de ouvidos aprovados da Mitel Networks também estão disponíveis para uso com o terminal.

Consulte a página 9 para obter mais informações sobre a utilização do monofone ou de um fone de ouvido.

Iniciando e Fechando o Mitel Networks 5550 IP Console

O 5550 IP Console é iniciado com o status do operador definido como “Operador ausente”. Para iniciar o recebimento de chamadas, você deve alterar o status para “Operador presente”. Para obter mais informações, consulte a página 36.

Para iniciar o 5550 IP Console

- Inicie o Windows.
- Digite seu nome de usuário e senha.
- Clique em na área de trabalho do Windows.

Para fechar o 5550 IP Console

- No menu **Arquivo**, clique em **Sair**.

Acessando ferramentas para a programação e manutenção do sistema

O 5550 IP Console fornece acesso às ferramentas usadas para programar e manter o 3300 ICP. O acesso exige autorização (isto é, um nome de usuário e senha) e geralmente é restrito a técnicos treinados.

Para acessar ferramentas para a programação e manutenção do sistema

- No menu **Arquivo**, clique em **Conectar ao ESM** ou **Conectar ao Gerente OPS**.

Nota: O Gerente OPS é suportado somente pelos sistemas operacionais Windows 98 e 2000.

Perguntas sobre como iniciar e fechar o 5550 IP Console

O que acontece com as chamadas de entrada quando fecho a aplicação 5550 IP Console?

Se for o único terminal no sistema, este alternará automaticamente para Serviço noturno 1. As chamadas acionarão toques de chamada noturnos ou um outro ponto de atendimento designado. Se houver outros terminais, o seu alternará para o status Operador ausente quando fechar a aplicação. Outros pontos de atendimento receberão as chamadas que, de outra forma, iriam para seu terminal. Para obter mais informações, consulte Serviço diário e noturno na página 31 e Status do operador na página 36.

O que acontecerá com as chamadas se meu computador parar de funcionar?

Geralmente, um ramal próximo servirá como uma posição de atendimento de backup no caso de uma falha de energia ou outro problema que faça seu computador parar de funcionar. As chamadas que normalmente tocam no terminal tocariam também no ramal de backup.

Posso usar outras aplicações enquanto executo o 5550 IP Console?

Sim, mas lembre-se que ter várias aplicações abertas ao mesmo tempo, como o 5550 IP Console, podem afetar de forma adversa seu desempenho. Se possível, tente limitar a utilização de outras aplicações a períodos em que o tráfego é menor.

Minha tela às vezes fica em branco – por quê?

Uma facilidade de economia de energia interna de seu computador reduz automaticamente a intensidade da tela quando não houver nenhuma atividade de teclado ou mouse por aproximadamente dois minutos. Depois de aproximadamente cinco minutos a tela fica em branco. Quando você pressionar a barra de espaços, a tela do terminal reaparecerá.

Ajustar o terminal

O terminal foi projetado tendo o conforto do cliente em mente. É possível fazer ajustes à campainha, ao idioma do texto na tela, ao ângulo do teclado, se você quiser administrar chamadas usando um monofone ou fone de ouvido e mais.

Campainha do terminal

Para ativar ou desativar a campainha do terminal

- Selecione **Ativar campainha** ou **Desativar campainha** na lista da área *Status do terminal*.

Quando a campainha estiver desativada, o ícone de chamada em espera ( ) será a única indicação de que você tem chamadas em espera.

Para ajustar o volume da campainha

- Enquanto o terminal estiver tocando, pressione a tecla do terminal para definir o volume com o nível desejado.

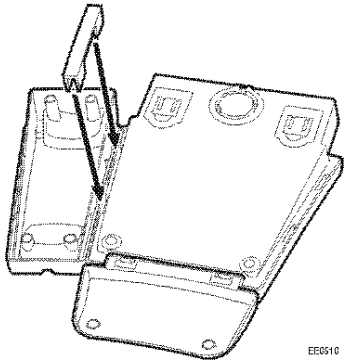
Também é possível usar o comando **Opções** no menu **Ferramentas** para ajustar o volume da campainha.

Teclado do terminal e suporte do monofone

É possível ajustar a curva do teclado e desconectá-lo (conectá-lo) do suporte do monofone. O ângulo do suporte também é ajustado por meio da conexão articulada ajustada ao pé traseiro do suporte.

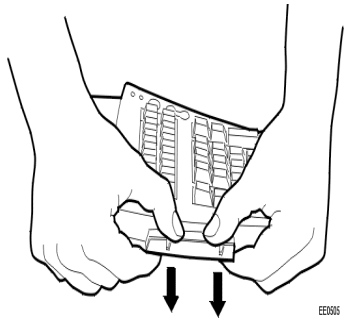
Para instalar o suporte do monofone no teclado do terminal:

- Alinhe as travas na braçadeira com as ranhuras na parte inferior do teclado.
- Pressione para assentar as travas nas ranhuras.



Para desencaixar a braçadeira do teclado

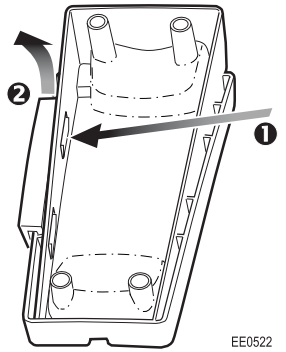
- Segure o teclado conforme mostrado.
- Coloque os seus polegares ao longo da borda da braçadeira e pressione para baixo afastando-a do teclado.



Para desencaixar a braçadeira do suporte<0}

- Utilizando seu dedo ou uma ferramenta como uma chave de fenda, empurre os guias como mostrado.
- Enquanto empurra o guia, use a outra mão para girar a braçadeira em U para cima.

ADVERTÊNCIA: Dobrar o pulso enquanto se está utilizando o teclado por períodos prolongados poderá causar ferimento físico. Para minimizar o risco de ferimento, ajuste a curva do teclado de forma que o seu pulso fique reto.



Monofone/Fone de ouvido

O teclado do terminal fornece tomadas para conectar um monofone e um fone de ouvido. Uma tomada é rotulada para uso somente de fone de ouvido, a outra para uso de monofone ou fone de ouvido. As duas tomadas podem ser usadas ao mesmo tempo, mas quando o são, a tomada de uso duplo é utilizada apenas para ouvir. (Normalmente, um supervisor utiliza a tomada de uso duplo para monitorar um novo atendedor durante um treino.)

Conecte os fones de ouvidos aprovados da Mitel Networks somente ao teclado. Para uma lista de fones de ouvido aprovados, consulte o Guia de Instalação do 5550 IP Console.

A tomada de uso duplo fornece níveis de áudio diferentes para os fones de ouvido e monofones. Use a lista para indicar qual – fone de ouvido ou monofone – está conectado à tomada.

Para definir a tomada de uso duplo ou operação do fone de ouvido

1. Conecte o monofone ou o fone de ouvido à tomada de uso duplo ( ) na parte traseira do teclado do terminal.
2. Selecione Fone de ouvido ou Monofone na lista da área *Status do terminal*.

Para ajustar o volume do monofone (ou fone de ouvido) durante uma chamada

- Pressione a tecla no terminal para definir o volume com o nível desejado.

Também é possível usar o comando **Opções** no menu **Ferramentas** para ajustar o volume. Depois de selecionar o comando (tanto durante uma chamada quanto enquanto o terminal estiver inativo), clique em **Áudio** e arraste o indicador para definir o volume com o nível desejado.

Desconectando o monofone ou o fone de ouvido

Desconectar o monofone ou o fone de ouvido do teclado do terminal ativará automaticamente o outro, se ele estiver conectado. Se nenhum estiver conectado, o terminal será alterado para o status Operador ausente. Ou, se você for o último atendente ativo, o sistema mudará para o modo Serviço noturno.

Observe que conectar o monofone/fone de ouvido de novo não vai alterar o status Operador de volta para Presente.

Idioma do terminal

O texto na tela do terminal pode aparecer em inglês (o padrão), francês, espanhol, alemão, italiano ou alemão. É possível escolher o idioma desejado durante a instalação.

Para alterar o idioma do terminal

1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. Selecione **Idioma**.
3. Selecione o idioma desejado.
4. Clique em **Aplicar** ou em **OK**.

A alteração será efetivada quando você reiniciar o terminal.

Hora do terminal

É possível usar tanto o relógio do 3300 ICP quanto o do seu PC como fonte de horas para o terminal. Usar o relógio do 3300 ICP é recomendável, pois ele é a fonte de horas para os ramais no sistema.
Você também deverá usar o relógio do 3300 ICP se definir chamadas de despertador para seus hóspedes. (A definição de chamada de despertador se aplica somente aos sistemas de hotel/flat.)

Para definir as horas do terminal

1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. Selecione **Hora**.
3. Selecione a opção desejada.
4. Clique em **Aplicar** ou em **OK**.

Fundamentos do tratamento de chamadas

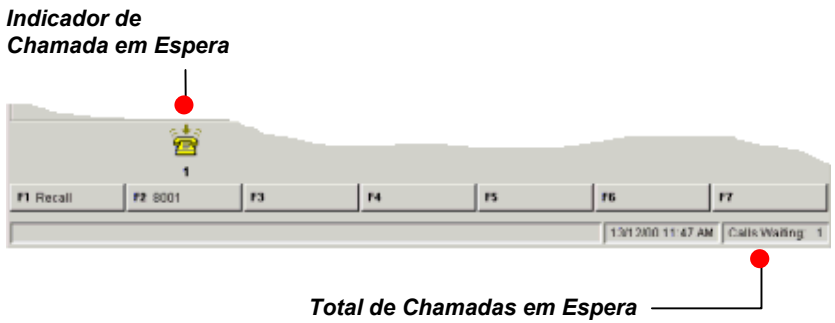
Fundamentos do tratamento de chamadas

Sumário

Atendimento de chamadas 14
Discando números de telefone 16
Estendendo (transferindo) chamadas 18
Colocar em Espera e Recuperar chamadas 20
Chamadas de conferência 21
Atendendo rechamadas 22
Recuperando a última chamada liberada 22

Atendimento de chamadas

Ao chegar uma nova chamada no terminal, a campainha toca (se ela estiver ativada) e um ícone de chamada em espera (☎) aparece acima da tecla programável associada à chamada.



É possível atender chamadas por meio do sistema "primeira a chegar, primeira a ser atendida" usando a tecla **Answer** ou usar as teclas programáveis para um "atendimento seletivo". Se você quiser atender a Rechamada primeiro, pressione a tecla **Answer**.

Nota: Não é possível atender uma nova chamada até que a chamada na qual você estiver envolvido seja transferida, desconectada ou colocada em espera.

Atendendo chamadas no sistema primeira a chegar, primeira a ser atendida

Com as áreas *Origem* e *Destino* limpas,

- Pressione **Answer**

  para saudar o chamador que estiver esperando por mais tempo. As informações sobre a chamada, como o nome e o número do tronco para uma chamada externa ou o nome do chamador e o número da extensão para uma chamada interna, são exibidas na área *Origem*.

Nota: A tecla **Answer** tem uma hierarquia: rechamadas são atendidas primeiro, depois qualquer outra chamada na ordem de chegada, não importando se é interna ou externa. É possível atribuir prioridades de atendimento a chamadas com base no número de telefone que os chamadores discam para obter o terminal. Para obter mais informações, consulte a página 27.

Sobre as teclas programáveis de atendimento de chamada

As teclas programáveis de atendimento de chamada são atribuídas por seu departamento de comunicações para se adequarem aos tipos de chamadas que sua empresa recebe.

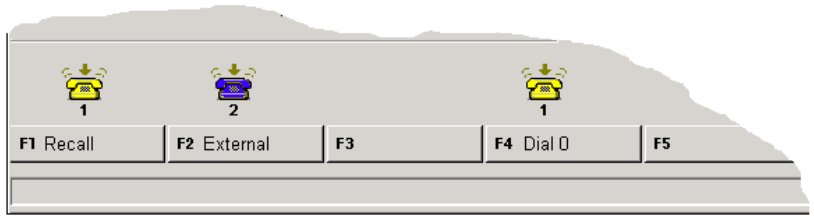
A tecla programável na extremidade esquerda é reservada para rechamadas (consulte Atendendo chamadas na página 22), mas as outras teclas programáveis podem ser programadas de várias formas. Por exemplo, **Discar "0"** e **"Externa"** indicam se uma chamada é proveniente de fora do sistema ou de dentro; **WATS** ou **TIE** para informá-lo o tipo de tronco ao qual chegou a chamada; é possível ver o nome do departamento atribuído ao tronco.

É possível usar as teclas programáveis para guiá-lo ao atender uma chamada. Por exemplo, ao ver que uma chamada é proveniente de fora do sistema, sua empresa talvez prefira que você atenda com uma saudação diferente da que você usa para chamadas internas ou rechamadas. Use o formulário fornecido na página 56 para gravar as saudações preferidas da empresa.

Atendimento de chamadas de forma seletiva

É possível selecionar a chamada que você deseja atender pressionando uma tecla programável **[Rechamar]**, **[Discar 0]**, **[Externa]**, **[WATS]**, etc, em vez da tecla **Answer**. Se você tiver mais de uma chamada em espera em uma determinada tecla programável, elas serão atendidas no sistema de "primeira a chegar, primeira a ser atendida".

Use os ícones de chamada em espera (☎) na área *Chamada em espera* para ajudá-lo a decidir qual tipo de chamadas atender primeiro. O ícone aparece acima da tecla programável associada a vários tipos de chamadas (externa, rechamada, etc.). O número abaixo do ícone mostra quantas chamadas de um determinado tipo estão em espera. A cor do ícone também indica o número de chamadas em espera: amarelo para uma chamada, azul para duas chamadas e vermelho para três ou mais chamadas.



No exemplo acima, observe que uma chamada interna **[Discar 0]** está em espera e duas chamadas externas estão em espera. Se você:

- pressionar **Answer**, será conectado a qualquer uma das três chamadas recebidas primeiro;
- pressionar **[Discar 0]**, atenderá a chamada interna ou
- pressionar **[Externa]**, atenderá a chamada externa recebida primeiro no terminal.

O departamento de comunicações pode lhe dar algumas instruções sobre quais tipos de chamadas ele prefere que sejam atendidas primeiro.

Perguntas sobre atendimento de chamadas

Por que, às vezes, ouço um pequeno estalo de campainha enquanto estou administrando chamadas?

Ou uma nova chamada chegou ou uma chamada em espera foi rechamada. Uma vez que você já estiver em uma chamada, o terminal só tocará uma vez. Você poderá diminuir o volume se quiser. Também é possível desativar a campainha totalmente usando a lista na área *Status do Terminal*. ADVERTÊNCIA: Essa ação também desativa todas as outras indicações de campainhas, inclusive a campainha Alarme crítico.)

O que o chamador ouve enquanto estou discando o número do ramal?

Depois de iniciar a discagem, o chamador fica em Consulta em espera até você terminar de discar, estabelecer comunicação com o assinante chamado e liberar o chamador para o assinante chamado. Se for fornecida uma música em espera pelo sistema, o chamador ouvirá a música; caso contrário, haverá silêncio.

Posso atender uma outra chamada enquanto ainda estiver conectado à primeira?

Não. Antes de atender uma nova chamada, será necessário transferir a chamada atual para outro destino (consulte a página 18), colocá-la em espera (consulte a página 20) ou desconectá-la do terminal pressionando **Release**.

Por que os números do ramal que aparecem nas áreas Origem e Destino, às vezes, têm um 'p' na frente deles?

Quando ele aparecer em um ramal, significa que o ramal está designado como privado. Os atendedores vêem o número do ramal em suas telas; os usuários de outro ramal vêem somente o nome do usuário (se disponível) em seus displays.

Na Lista telefônica, o ícone indica um ramal privado.

Discando números de telefone

É possível discar um número de ramal interno ou o número de um telefone externo. Tanto a área *Origem* quanto a *Destino* devem estar liberadas.

Para chamar um ramal

1. Disque o número do ramal no teclado do terminal.

   As informações sobre o ramal aparecem na área *Destino*. Se as informações sobre uma chamada atendida estiver atualmente na área *Destino*, essas informações se moverão para a área *Origem* assim que você começar a discar.

2. Pressione **Release**

   para liberar a chamada. Se o ramal estiver ocupado, a chamada transferida ficará automaticamente em espera na linha até o ramal ficar livre. Também é possível administrar a chamada de uma das seguintes formas:

Se o ramal estiver ocupado

- Pressione **[Fonte]**

  e pergunte o que o assinante de *Origem* gostaria de fazer. Isso permite que as informações sobre *Destino* sejam exibidas para que você possa obter uma mensagem facilmente e possa definir Mensagem em espera no ramal de destino, se necessário. (Consulte Mensagem em espera na página 35.)

  Ou

- Pressione **Cancel**

  para cancelar a chamada. O chamador permanece na área *Origem*, mas as informações na área *Destino* são perdidas; isso torna a definição de Mensagem em espera mais difícil.

  Ou

- Pressione **[Substituir]**

  para invadir a chamada do assinante Destino se for permitido e a Classe de serviço do ramal (consulte Substituição na página 36).

Para chamar um número externo

1. Disque o Código de acesso à linha externa (_____)*.
2. Disque o número do telefone.

   As informações sobre a chamada externa aparecem na área *Destino*.

Saindo de uma chamada de retorno

É possível solicitar uma Chamada de retorno depois de obter uma linha ocupada (ramal ou tronco). O sistema monitora a linha e soa uma campainha no terminal quando a linha fica livre. Observe que as Chamadas de retorno nas linhas externas são usadas quando todos os troncos do sistema estão ocupados, não quando o assinante chamado estiver ocupado.

Para deixar uma Chamada de retorno depois de obter uma linha ocupada

- Pressione **[Chamada de Retorno]**.

Fazendo uma chamada externa para um ramal

Os usuários de ramal geralmente fazem suas próprias chamadas. Entretanto, eles poderiam pedir a você para fazê-lo para eles. Antes de discar, é possível anotar o número COR do ramal (consulte Restrição de classe na página 58). Obtenha com seu departamento de comunicações instruções específicas sobre como tratar de tais solicitações.

Para fazer uma chamada externa para um ramal

1. Atenda a chamada do ramal.
2. Disque o Código de acesso à linha externa (_____)*.
3. Disque o número do telefone.
4. Pressione **Release**

   Para liberar a chamada do terminal e conectar o ramal à linha externa.

* Use esse espaço para gravar os dígitos que você disca para acessar uma linha externa.

Opções

Outras formas de discagem

É possível usar as seguintes formas alternativas de discar um número de telefone:

Rediscagem do último número – em vez de rediscar o número da última chamada externa feita, deixe o sistema fazê-lo para você discando o código Rediscagem do último número (_____).*

Discagem rápida do sistema - permite discar um número de telefone inserindo um pequeno código de acesso. Consulte Discagem rápida do sistema na página 41.

Discar a partir da lista telefônica – útil quando você não sabe o nome completo da pessoa que está querendo localizar ou só sabe a localização ou o departamento dela. Consulte Lista telefônica na página 38.

Discar a partir do bloco de rascunhos – permite discar um número de telefone digitado em um bloco de notas eletrônico. Consulte Bloco de rascunhos na página 39.

* Use esse espaço para gravar o código discado para usar a facilidade Rediscagem do último número.

Perguntas sobre discagem de números de telefone

Posso acessar um tronco específico?

Sim, você pode selecionar um tronco específico para discar.

- Disque o Código de acesso ao tronco individual (_____)*.
- Disque o número do tronco. Os números do tronco podem ser de 1 a 4.
- Quando você ouvir um tom de discagem, continue discando o número do telefone.

Se você ouvir um tom de ocupado, o tronco está em uso. Você pode:

- pressionar **[Substituir]** para interromper a chamada em caso de emergência.

  Ou

- pressionar **Release** ou **Cancel** para liberar o terminal do tronco.

O que faço se cometer um erro ao discar?

Se você perceber que cometeu um erro antes de completar a ligação, pressione **Cancel** e redigite o número.

Se você perceber que transferiu uma chamada para um ramal errado, pressione **Recover** para cancelar a transferência e reconecte o chamador. Só é possível recuperar uma chamada enquanto ela estiver tocando no ramal para o qual foi originalmente transferida.

* Use esse espaço para gravar os dígitos que você disca para acessar um tronco específico.

Estendendo (transferindo) chamadas

É possível transferir uma chamada para um ramal ou um número externo.

Para transferir uma chamada

1. Disque o número de destino.

   O chamador é colocado automaticamente em Consulta em espera enquanto você completa a transferência.

2. Pressione **Release** para conectar o chamador ao telefone que está tocando.

   Se o assinante chamado não atender dentro de um de tempo limite, a chamada transferida (se for externa) retornará ao terminal como Rechamada.

Obtendo um número ou ramal ocupado com a facilidade Não perturbe ativado

Se o número discado estiver ocupado ou o ramal tiver a facilidade Não perturbe ativado, faça o seguinte:

- Pressione **[Origem]**

  para falar com o chamador em *Origem* sem perder as informações de *Destino*. Informe ao chamador que o número solicitado está ocupado e pergunte se ele deseja tentar novamente mais tarde ou deixar uma mensagem de correio de voz para o assinante ocupado (consulte Opções à direita). Também é possível pegar uma mensagem e enviar ao assinante ocupado uma indicação de mensagem em espera (consulte Mensagem em espera na página 35).

  Ou

- Pressione **Cancel** e disque um número diferente.

  se você acredita que pode localizar o assinante solicitado em um outro lugar.

  Ou

- Pressione **[Fonte]** e depois **[Rediscar DEST]**

  para rediscar o mesmo número de destino.

  Ou

- Pressione **[Substituir]**

  para invadir a chamada do usuário do ramal (se permitido e o Serviço de classe do ramal. Consulte Substituição na página 36.)

  Ou

- Pressione **Release**

  para esperar o chamador no ramal ocupado. (Em espera não será permitido se o ramal tiver a facilidade Não perturbe ativado.) O usuário do ramal ouve dois bipes para indicar que uma chamada está em espera. Quando o usuário desliga, o ramal toca e a chamada em espera é conectada automaticamente.

  Notas: Se não houver nenhuma resposta depois de um período de tempo, a chamada transferida (se for uma linha externa) retornará ao terminal como uma Rechamada.

Apresentando o chamador antes de completar a transferência

Depois que sua chamada for atendida e você tiver a possibilidade de falar com a pessoa particularmente,

1. Pressione **Release** para completar a transferência.

   Ou

2. Pressione **[Fonte]**

   para falar em particular com o assinante em *Origem*; o assinante em *Destino* está em Consulta em espera. Para falar em particular com o assinante em *Destino* novamente, pressione **[Destino]**.

Transferindo uma chamada para a caixa de correio de voz

A tecla **Vocemail** no terminal permite que você transfira chamadas diretamente para a caixa de correio do usuário do ramal. É possível usar a tecla apenas para transferir rechamadas – isto é, as chamadas foram retornadas ao terminal porque o ramal não foi atendido.

Nota: Essa facilidade exige um código de acesso que deve ser digitado no terminal usando o comando **Opções** no menu **Ferramentas**. Para obter mais informações, consulte a página 34.

Transferindo uma chamada para um número externo

É possível solicitar uma contagem de pulso de tarifação para a chamada do operador da companhia telefônica. Depois da conclusão da chamada, o terminal tocará. Quando você atender, a contagem de pulso de tarifação será exibida na tela do terminal. Peça ao departamento de comunicações mais informações sobre essa facilidade.

Perguntas sobre transferência de chamadas

O que devo fazer se o destino para o qual estou transferindo uma chamada não está respondendo?

- Pressione **[Fonte]** para reconectar a chamada de Origem e guardar as informações de *Destino*. Essa ação oferece mais opções para administrar a chamada porque as teclas programáveis, como **[Rediscar DEST]**, permanecem na tela.

  Ou

- Disque um número diferente se você acredita que pode localizar o assinante solicitado em outro lugar.

  Ou

- Pressione **Cancel** para reconectar a chamada de Origem, mas para limpar as informações de *Destino*.

Preciso pressionar Release ao atender diversas chamadas em uma fila?

Não. Se você usar a tecla **Answer** para atender as chamadas, pressione a tecla para transferir a chamada atual para o destino discado e para conectá-lo à próxima chamada em espera. Essa ação só funcionará se você tiver chamadas tanto na área *Origem* quanto na *Destino*.

O que devo fazer se um chamador quiser falar com uma pessoa e depois com outra?

Se um assinante externo quiser falar com várias pessoas em uma fila, use a facilidade Chamada serial (consulte a página 39). Quando o assinante externo completa a primeira chamada, você recebe uma Rechamada e pode então discar o número da próxima pessoa.

Posso transferir uma chamada para um outro terminal?

Sim, discando o número do ramal do outro terminal. Você deve transferir chamadas para outros terminais, mas não pode colocar outro atendente em espera.

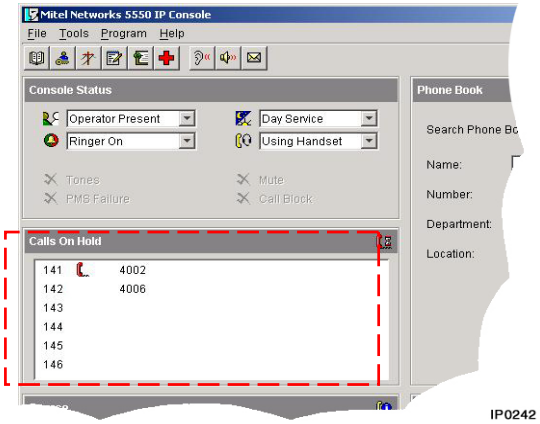
Colocar em Espera e Recuperar chamadas

É possível colocar até seis chamadores em espera enquanto você verifica as informações ou chama a pessoa que o chamador está solicitando.

Para colocar uma chamada em espera

- Pressione **Hold**.

  As informações sobre a chamada aparece na área *Chamadas em espera*.



Para recuperar uma chamada em espera

Você poderá recuperar uma chamada em espera somente quando a área *Origem* ou *Destino* na tela estiver limpa.

- Pressione **Retrieve** e disque o número de posição da chamada (1-6) que você deseja recuperar.

  Ou

- Pressione **Retrieve** e depois a tecla de estrela (*) para recuperar a chamada em espera mais antiga.

Rechamada em espera

Se uma chamada for deixada em espera mais do que o tempo limite, ela rechamará o terminal. O terminal soa um bipe (ou toca se você não estiver em uma chamada) e um ícone Chamada em espera ( ) aparece na área *Chamadas em espera* próxima à chamada que está sendo rechamada. Atenda a rechamada usando o procedimento para recuperar uma chamada em espera.

Opções

Para conectar uma chamada em espera ao assinante de Origem ou Destino

1. Pressione **Retrieve**.
2. Disque o número de posição da chamada (1-6) que você deseja recuperar.
3. Pressione **[Fonte]** ou **[Destino]** se quiser falar em particular com o assinante.
4. Pressione **Release** para conectar os assinantes e liberar o terminal da chamada.

Para conectar duas chamadas em espera

Certifique-se de que as áreas *Origem* e *Destino* estão limpas.

1. Pressione **Retrieve** e disque o número de posição da primeira chamada em espera.

   As informações sobre a chamada aparecem na área *Origem*.
2. Pressione **Retrieve** e disque o número de posição da segunda chamada em espera.

   As informações sobre a segunda chamada aparecem na área *Destino*.
3. Pressione **Release** para conectar os assinantes e liberar o terminal da chamada.

Perguntas sobre Em espera e Recuperar

Posso colocar uma conferência em espera?

Sim. Se você não conseguir localizar uma pessoa necessária para a conferência, poderá colocar a conferência em espera até localizar a pessoa. Para obter mais informações, consulte a página 21.

O que significa na área Chamadas em espera?

Significa que a chamada foi a última colocada em Espera.

Chamadas de conferência

Até oito assinantes (incluindo você) podem ser conectados para formar uma chamada em conferência.

Para configurar uma chamada de conferência

- Com os dois assinantes conectados ao terminal – um na área *Origem* e outro na área *Destino* – pressione **[Conferência]**.

Para dividir uma conferência para falar em particular com o chamador

- Pressione **[Fonte]** ou **[Destino]**.

Para adicionar mais assinantes a uma conferência

1. Disque o número do próximo assinante.

   A palavra "Conferência" e o número da Conferência aparecem na área *Origem* e o número do assinante discado aparece na área *Destino*.

2. Pressione **[Conferência]**.

   O novo assinante é adicionado à conferência. Os assinantes que já estão na conferência ouvem um breve tom toda vez que um assinante é adicionado.

Se a linha está ocupada ou não foi atendida ou a pessoa está indisponível,

- Pressione **Cancel**.

  para se reconectar à conferência. Você pode continuar discando para adicionar mais assinantes à conferência.

Para liberar o terminal da conferência

- Pressione **Release**.

  Depois de liberar a conferência, não é possível entrar nela novamente.

Opções

Colocando uma conferência em espera

Se você não conseguir localizar alguém necessário para a conferência, poderá colocar a conferência em espera até ser capaz de localizar a pessoa.

Para colocar uma conferência em espera

- Pressione **Hold**.

  A conferência está em espera. Os assinantes na conferência podem falar entre si – somente você é removido da chamada.

  Verifique a conferência periodicamente porque os assinantes na conferência não podem entrar em contato com você.

Para recuperar uma conferência em espera

É possível recuperar uma conferência somente quando a área *Origem* ou *Destino* na tela está limpa.

1. Pressione **Retrieve**.
2. Disque o número em espera da conferência em espera.

Atendendo rechamadas

Se uma chamada externa transferida do terminal para um ramal não for atendida dentro de um certo tempo, a chamada retornará ao terminal como rechamada. O ícone de chamada em espera ( ) aparece acima da tecla programável **[Rechamada]**. Como Rechamadas tem prioridade, elas serão atendidas primeiro quando você pressionar **Answer**. É possível usar a tecla programável **[Rechamada]** para atender as rechamadas.

Para atender uma rechamada

As áreas *Origem* e *Destino* devem estar limpas.

1. Pressione **[Rechamada]**.

   Ou

2. Pressione **Answer**.

   Você agora está conectado e pode perguntar se o chamador deseja continuar esperando ou deseja acionar outro ramal.

3. Dependendo de o que o chamador desejar, você terá várias opções nesse ponto.

   - Pressione **[Rediscar DEST]** se o chamador quiser continuar esperando.
   - Disque um outro ramal.
   - Pressione **Release** para desconectar a chamada.
   - Pressione **Voicemail** para transferir o chamador para a caixa de correio de voz do ramal.

Nota: As chamadas seriais também rechamam o terminal. Consulte Chamada serial na página 39.

Recuperando a última chamada liberada

Use a tecla **Recover** do terminal para recuperar a chamada que você transferiu ao ramal errado. Para recuperar a chamada com sucesso, é necessário pressionar **Recover** enquanto o ramal ainda estiver tocando. Além disso, não é possível iniciar uma outra ação, como discar ou atender uma chamada, em seguida da transferência.

Para recuperar a última chamada transferida do terminal

- Pressione **Recover**.

Nota: Essa facilidade exige um código de acesso que deve ser digitado no terminal usando o comando **Opções** no menu **Ferramentas**. Para obter mais informações, consulte a página 34.

Recursos avançados

Recursos avançados

Sumário

Códigos de conta 26
Informativo 26
Prioridade de atendimento de chamadas 27
Estacionamento de chamadas 28
Limite de chamada em espera 29
Cancelar redirecionamento de chamadas 29
Desmarcar todos os recursos 29
Chamadas de dados 30
Serviço diário e noturno 31
Não perturbe (Ramais) 32
Chamadas de Emergência 33
Códigos de acesso ao recurso (Programando) 34
Programando teclas de função 34
Mensagem em espera 35
Substituir 36
Status Operador ausente/presente 37
Envio de mensagens de pager 37
Lista telefônica 38
Bloco de rascunhos 39
Chamada serial 39
Display do status do grupo de troncos 40
Discagem rápida do sistema 41
Sinalização de tom 41

Códigos de conta

Um Código de conta é um tipo de senha para o sistema. Talvez você precise inserir um código de conta para acessar certos recursos ou para gravar uma chamada no registro SMDR para fins de faturamento ou contabilidade

Para inserir um código de conta

1. Disque o Código verificado e não verificado de acesso à conta.

   Um código verificado fornece acesso a recurso; um Código não verificado grava chamadas no registro SMDR.

2. Disque o Código de conta, terminando com #.

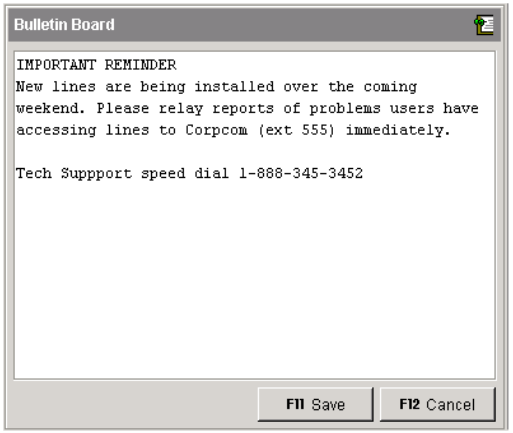
   Se você errar, pressione **Cancel** e tente novamente.

3. Continue discando.

Para obter mais informações sobre Códigos de conta, entre em contato com seu departamento de comunicações.

Informativo

O Informativo é compartilhado por todos os terminais 5550 IP no sistema. Use-o para lançar as informações que você deseja que outros atendentes vejam e para armazenar os números de discagem rápida que todos os atendentes podem acessar.


Bulletin Board
IMPORTANT REMINDER
New lines are being installed over the coming weekend. Please relay reports of problems users have accessing lines to Corpcom (ext 555) immediately.
Tech Suppport speed dial 1-888-345-3452
F11 Save
F12 Cancel

Para lançar informações no Informativo

1. Pressione **Bulletin Board**.
2. Pressione **[Editar]**.

   Somente uma pessoa por vez pode editar o Informativo; se mais alguém estiver editando-o, o segundo plano do Informativo permanecerá cinza depois que você pressionar **[Editar]**.

3. Digite as informações que você deseja lançar.
4. Pressione **[Salvar]**.

   Para visualizar as alterações mais recentes no Informativo, pressione **[Atualizar]**.

Para discar um número de telefone lançado no Informativo

1. Selecione o número de telefone usando o mouse ou o teclado do computador.
2. Pressione **[Chamar]** ou clique duas vezes no número selecionado.

Nota: As informações lançadas no Informativo são armazenadas em um arquivo na rede. A localização real do arquivo é determinada durante a instalação do terminal. Se o arquivo for movido, insira uma nova localização usando o comando **Opções** no menu **Ferramentas**.

Prioridade de atendimento de chamadas

O terminal geralmente é configurado para atender as chamadas de entrada no sistema 'primeira a chegar, primeira a ser atendida'. Quando você pressionar a tecla **Answer** com várias chamadas em espera, a chamada que estiver a mais tempo esperando será atendida primeiro. Alternativamente é possível atribuir prioridades às chamadas com base em seus destinos. Por exemplo, é possível dar uma prioridade maior às chamadas para o número de diretório listado (LDN) principal de sua empresa que para chamadas 'Disque 0" (isto é, chamadas internas ao terminal). Seu departamento de comunicações irá informá-lo qual é o tipo de chamada que ele prefere que você atenda primeiro.

Nota: A tecla **Answer** tem uma hierarquia quando o terminal é configurado para atender chamadas no sistema primeira a chegar, primeira a ser atendida. as rechamadas serão atendidas primeiro, seguidas por outras chamadas por ordem de chegada. Se houver mais de uma chamada em espera em uma determinada tecla programável, elas serão atendidas no sistema "primeira a chegar, primeira a ser atendida".

Para especificar quais chamadas serão atendidas primeiro

1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. Clique em **Prioridade de Atendimento**.
3. Faça o seguinte:
   - Para atender chamadas no sistema primeira a chegar, primeira a ser atendida, selecione **First-Come, First-Served**.
   - Para priorizar chamadas por linha, selecione **Prioridades de linha atribuídas** e digite um número de 1 a 7 para cada linha. Quanto menor o número maior a prioridade.
4. Clique em **Aplicar** ou em **OK**.

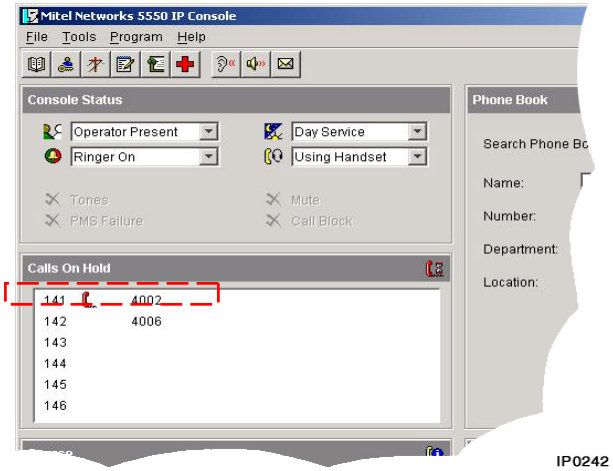
Estacionamento de chamadas

Como o código de acesso adequado é programado no sistema, esse recurso permite que um usuário de ramal recupere uma chamada que você colocou em espera, discando o número de identidade do terminal e o número de posição em espera exibidos na tela.

Para estacionar uma chamada para recuperação por um usuário de ramal

1. Coloque uma chamada em espera (consulte Colocando chamadas em espera e recuperando-as na página 20)).

   A tela exibe a chamada na primeira posição Espera disponível – por exemplo,



2. Chame o assinante solicitado, informando-o sobre o número de posição de espera.

   No exemplo acima, considerando que o chamador no Tronco 25 (posição de espera 2) deseja falar com o Sr. Silva e que a Chamada estacionada – Código de recuperação remota é 69, você poderia chamar o Sr. Smith da seguinte maneira: “Sr. Silva, dique 69 152.”

   O assinante chamado pode recuperar a chamada discando a Chamada estacionada – código de acesso de Recuperação remota (69 no exemplo), seguido pelo número de identidade do terminal de dois dígitos (15 no exemplo) e o número de posição de espera (2 no exemplo).

   Quando o assinante chamado recupera a chamada, está é removida da posição de espera na tela.

   Até seis chamadas podem ser estacionadas no terminal a qualquer momento.

Perguntas sobre o recurso Estacionar chamada

O que acontecerá se o assinante chamado não recuperar a chamada?

Depois de um período de tempo predeterminado, a chamada rechamará automaticamente seu terminal.

O que acontecerá se eu alterar o status do terminal para “Operador ausente” enquanto tenho chamadas estacionadas?

A chamada estacionada permanecerá na posição de espera do atendente para o mesmo período de tempo predeterminado. Isso permitirá que os usuários do sistema recuperem as chamadas estacionadas em um terminal cujo atendente acabou de sair. Depois do período de tempo predeterminado, todas as chamadas estacionadas (externas e internas) são passadas para um ponto de atendimento programado.

Limite de chamada em espera

Para reduzir os tempos de chamada em espera, seu sistema pode ser programado para apresentar chamadas de entrada a outros terminais ou posições de atendimento. Se seu sistema for programado dessa forma, você poderá especificar o número de chamadas que devem ficar em espera antes que o sistema apresente-os a seu terminal.

Para definir o limite de chamada em espera

1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. Clique em **Diversos**.
3. Digite um número na caixa **Limiar de Chamada em Espera**.

Cancelar redirecionamento de chamadas

O Redirecionamento de chamadas permite que um usuário de ramal passe algumas ou todas as chamadas para outros ramais. É possível cancelar o Redirecionamento de chamadas em benefício dos usuários de ramal individual ou para todos os ramais no sistema.

Para cancelar todos os tipos de Redirecionamento de chamadas para um único ramal

1. Selecione **Cancelar Todos CFWD** no menu **Programa**.
2. Digite o número de ramal usando o teclado do computador.
3. Clique em **Sim**.

Para cancelar o Redirecionamento de chamadas – Siga-me para um único ramal

É possível cancelar o Redirecionamento de chamadas – Siga-me em um ramal e deixar os outros tipos de Redirecionamentos de chamadas (Ocupado e Não atendimento) sozinhos.

1. Selecione **Cancelar Ramal CFFM** no menu **Programa**.
2. Digite o número de ramal usando o teclado do computador.
3. Clique em **Sim**.

Para cancelar todos os Direcionamentos de chamadas para todos os usuários de ramal

1. Selecione **Cancelar Todos CFWD** no menu **Programa**.
2. Clique em **Sim**.
3. Clique em **Sim** novamente para confirmar o cancelamento.

Desmarcar todos os recursos

No terminal, é possível desativar os recursos ativados em qualquer ramal do sistema.

Estes são os recursos que você pode desmarcar:

- Todos os redirecionamentos de chamadas
- Não perturbe
- Chamadas de retorno a outros usuários
- Mensagens consultivas
- Atendimento automático
- Lembrete temporizado

Para cancelar todos os recursos em um ramal

1. Selecione **Cancelar Facilidades do Ramal** no menu **Programa**.
2. Digite o número de ramal usando o teclado do computador.
3. Clique em **Sim**.

Perguntas sobre o recurso Desmarcar todos os recursos

Usar Desmarcar todos os recursos em um ramal causará algum efeito nas Mensagens ou Chamadas de retorno definidas por outros usuários naquele ramal?

Não, afetará somente os recursos ativados pelo usuário do ramal. Qualquer notificação de Mensagem ou Chamadas de retorno definidas no ramal por outros ainda estarão no lugar. De forma semelhante, o recurso Desmarcar todos os recursos não causará nenhum efeito nos Códigos de conta ou no Serviço de classe do usuário da estação.

Chamadas de dados

O sistema pode solicitar que você conecte um chamador externo a uma conexão de dados para comunicação de dados.

Para conectar um chamador a um modem

1. Informe o chamador para alternar de modem local para "Dados" quando ele ouvir o tom de volume alto do modem.
2. Disque o número do modem.

   'Chamada via modem' aparece na área de status.
3. Disque o número do terminal de dados de destino.

   'Tocando' e depois 'Conectado' aparecem na área *Destino* para confirmar que você está conectado.
4. Preste atenção no tom de volume alto do modem.
5. Pressione **Release** para conectar o chamador ao modem.

Se o número estiver ocupado ou não houver nenhum atendimento, pressione **Cancel** para retornar o chamador à área *Origem*.

Par configurar uma Linha de chamada de dados associados local

1. Disque o código de Linha de dados associados.
   Se você não ouvir nada, continue.

   Se você ouvir um tom de ocupado, a Linha de dados associados está em uso ou não está pronta.
2. Disque o número do terminal de dados de destino.

   'Tocando' e depois 'Conectado' aparecerão em *Destino*. Deve-se ouvir o Tom de conexão.
3. Pressione **Release**.

   Sua linha de dados está conectada.

Para configurar uma Chamada de linha de dados associados a uma facilidade remota

1. Disque o Código de acesso a dados.

   Se você não ouvir nada, continue.
2. Disque o número do grupo de busca do modem.

   'Chamada via modem' aparece na área de status.
3. Disque o número da facilidade remota de dados.

   'Seized' e depois 'Conectado' aparecerão em *Destino*.
4. Deve-se ouvir o Tom de conexão.
5. Pressione **Release**.

Nota: Para discagem rápida usando a Lista telefônica, peça a seu departamento de comunicações para adicionar com freqüência os números de dados discados ao diretório do sistema.

Serviço diário e noturno

Os sistemas de telefone de escritório normalmente são colocados em Serviço noturno depois do expediente ou sempre que o último terminal disponível não for atendido.

As chamadas tocam em pontos de atendimento alternados – tanto em ramais designados quanto em toque de chamada noturno.

Os usuários de ramal podem discar o código TAFAS (Trunk Answer From Any Station) para atender as chamadas de entrada com toque de chamada noturno.

Se o último terminal de atendente disponível não processar uma chamada depois de um tempo limite programável, o sistema será colocado automaticamente em Serviço noturno 1.

Para alterar o modo de serviço

- Selecione o modo adequado na lista da área *Status do terminal*.

Nota: Entre em contato com seu departamento de comunicações para obter informações sobre onde estão os pontos de atendimento e quando você deve selecionar os diferentes serviços.

Perguntas sobre o Serviço diário e noturno

Quais serviços são afetados pelo Serviço diário ou noturno?

A alteração do serviço Diário para Noturno pode afetar alguns usuários dependendo de seu COS e CORDef1_COS Def1_COR. Por exemplo, um usuário poderia ter um COR que permite chamadas externas quando o sistema está no serviço Diário, mas não quando está no serviço Noturno.

Não perturbe (Ramais)

Os usuários de ramal geralmente definem e cancelam o recurso Não perturbe (DND, Do Not Disturb) em seus próprios telefones, mas pode ser solicitado que você faça isso para eles. Quando definido, DND evita que as chamadas toquem no ramal.

Para configurar o recurso Não perturbe em benefício do usuário de ramal

1. Selecione **Definir DND de Ramal** no menu **Programa**.
2. Digite o número de ramal usando o teclado do computador.
3. Clique em **Sim**.

Para cancelar o recurso Não perturbe em benefício do usuário de ramal

1. Selecione **Cancelar Ramal DND** no menu **Programa**.
2. Digite o número de ramal usando o teclado do computador.
3. Clique em **Sim**.

Para cancelar o recurso Não perturbe para todos os ramais

1. Selecione **Cancelar Todos DND** no menu **Programa**.
2. Clique em **Sim**.
3. Clique em **Sim** novamente para confirmar o cancelamento.

Perguntas sobre o recurso Não perturbe

Por que um usuário de ramal usaria o recurso Não perturbe?

O recurso Não perturbe evita que a maioria das chamadas toquem no ramal. Somente rechamadas, substituições e discagens de tronco especiais diretamente no ramal tocarão nele. Se os usuários de ramal quiserem proteção da invasão de tom (por exemplo, durante uma chamada de dados), eles deverão usar o recurso Privacidade de chamada.

Que tipo de tom um outro usuário de ramal ou atendente obtém ao chamar um ramal que temo recurso Não perturbe definido?

Eles ouvem um lento sinal de ocupado. Qualquer pessoa que tenha permissão de substituir o outro ramal pode fazê-lo.

Chamadas de emergência

Esse recurso aciona um alarme no terminal quando um usuário de ramal faz uma chamada de emergência e identifica o ramal que fez a chamada. Com essas informações, é possível direcionar serviços de emergência (por exemplo, polícia e serviços de ambulância) para o local no qual a chamada foi feita.

Quando um alarme de chamada de emergência é obtido, o terminal toca e exibe **EMERGENCY CALL**. A chamada de emergência vai diretamente para os serviços de emergência; portanto, o atendente não tem nenhuma oportunidade de se comunicar verbalmente com a pessoa que iniciou a chamada de emergência.

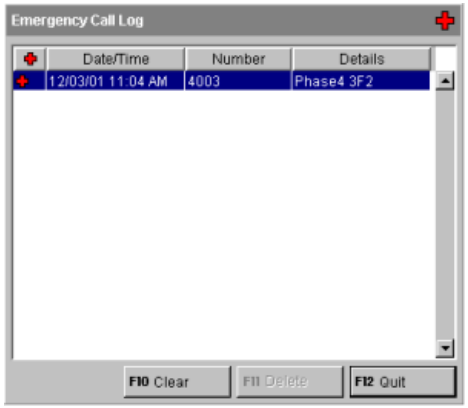
Para ler uma Chamada de emergência

1. Clique em na barra de ferramentas.

   - ou -

   Clique em **Ferramentas** e depois em **Registro de Chamadas de Emergência**.

   A janela **Registro de Chamadas de Emergência** é exibida:



   Se as chamadas de emergência foram apagadas anteriormente, elas aparecerão na janela **Registro de Chamadas de Emergência** com as chamadas mais recentes relacionadas primeiro.

2. Clique em **Limpar** para confirmar a chamada. A janela **CHAMADAS DE EMERGÊNCIA** desaparece quando a última chamada de emergência ressaltada foi apagada.

Nota: Somente uma pessoa pode visualizar a chamada de emergência por vez.

Para excluir uma Chamada de emergência

1. Na janela **Registro de Chamadas de Emergência**, selecione a chamada de emergência apagada que você deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**.

Nota: Somente os registros apagados podem ser excluídos. O 3300 ICP guardará todos os Registros de chamadas de emergência.

Para fechar o Registro de chamadas de emergência

- Clique em **Sair**.

Nota: Depois de sair do 5550 IP Console, todos os registros serão descartados da janela **Registro de Chamadas de Emergência**; entretanto, os registros podem ser recuperados por meio do 3300 ICP.

Perguntas sobre as Chamadas de emergência

O que significa o ícone na barra de ferramentas?

É o ícone **Registro de chamadas de emergência**. Para visualizar as chamadas relacionadas na janela **Registro de Chamadas de Emergência**, clique uma vez no ícone.

O que significa o ícone em Registro de Chamadas de Emergência?

As chamadas de emergência aparecem na janela **Registro de Chamadas de Emergência**, com a chamada mais recente relacionada primeiro A chamada de emergência atual é marcada com o ícone enquanto as chamadas de emergência anteriores não são marcadas com o ícone; portanto, somente as chamadas de emergência marcadas com o ícone podem ser apagadas.

Às vezes não consigo visualizar os detalhes da chamada de emergência – por quê?

Somente uma pessoa pode visualizar os detalhes da chamada de emergência atual por vez. Outros atendentes recebem a mensagem "Emergency Call Displayed by <extension>" (Chamada de emergência exibida pelo <ramal>) na área de atendimento na parte inferior de seu aplicativo. Se um outro atendente estiver visualizando os detalhes da chamada de emergência, você poderá acessar localmente as informações sobre a chamada de emergência apagada, mas não poderá acessar ou apagar a chamada atual.

Às vezes, a janela Registro de Chamadas de Emergência desaparece – por quê?

Se você não clicar em **Limpar** por aproximadamente 60 segundos depois de receber a chamada de emergência, o registro retornará para **Lista Telefônica** para que outro atendente possa visualizar os detalhes da chamada de emergência atual.

Se outro atendente não confirmar a chamada de emergência, clique no ícone novamente para abrir **Registro de Chamadas de Emergência**.

Códigos de acesso ao recurso

Para usar as teclas **Recover** e **Voicemail** do terminal, seu terminal deve estar programado com os códigos de acessos corretos.

Para programar os códigos de acesso Recover e Voicemail

1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. Clique em **Diversos**.
3. Digite os códigos de acesso nas caixas adequadas.
4. Clique em **Aplicar** ou em **OK**.

Programando teclas de função

É possível reprogramar as duas linhas superiores de teclas no teclado do terminal com outros recursos ou remover um recurso de uma tecla se este estiver indisponível

Para programar recursos para teclas

1. Escolha **Opções** no menu **Ferramentas**.
2. Clique em **Teclado**.
3. Clique com o botão direito do mouse na tecla que você deseja programar.

   Aparece uma lista de recursos.
4. Selecione o recurso que você deseja atribuir à tecla.
5. Repita as etapas 3 e 4 para programar outras teclas.
6. Clique em **Aplicar** ou em **OK**.

Para restaurar a programação da tecla original

- Clique em **Restaurar Padrões**.

Mensagem em espera

É possível definir (ativar) um indicador de mensagem em espera em um ramal para avisar o usuário de que você tem uma mensagem para ele. Também é possível verificar se um ramal tem uma mensagem em espera e apagar a indicação de mensagem em espera.

Se o ramal discado estiver ocupado, não for atendido ou tiver o recurso Não perturbe ativado

1. Pressione **[Fonte]** e pegue a mensagem.
2. Pressione **Mensagem**.
3. Pressione **[Definir MENS em Espera]**.
4. Você pode:
   - pressionar **Cancel** para retornar à chamada em *Origem* (se necessário) e
   - pressionar **Release** para liberar a chamada em *Fonte*.

Para definir uma mensagem em espera se você não estiver atualmente conectado ou estiver tentando se conectar a um ramal

1. Pressione **Mensagem**.
2. Pressione **[Definir MENS em Espera]**.
3. Disque o número do ramal.

Para cancelar uma indicação de Mensagem em espera

Você poderá cancelar uma indicação de mensagem em espera se estiver conectado ao ramal ou não.

1. Pressione **Mensagem**.
2. Pressione **[Desativar MENS em Espera]**.
3. Disque o número do ramal (se não estiver conectado ao ramal).

Para verificar se um ramal tem uma mensagem em espera

1. Pressione **Mensagem**.
2. Pressione **[Verificar MENS em Espera]**.
3. Disque o número do ramal.

   As palavras 'MENS em espera Ativada' aparecerão na área *Destino* se o ramal tiver uma mensagem em espera

Perguntas sobre Mensagem em espera

Como os usuários de ramal sabem que há uma mensagem em espera para eles?

A indicação depende do tipo de telefone. Um usuário com um telefone padrão ouve um Tom de mensagem em espera depois de pegar o monofone. (Se o telefone do usuário tiver uma luz de mensagem, ela piscará.) O display LCD nos telefones equipados com isso mostra uma indicação de mensagem em espera além do tom.

Quando devo cancelar os avisos de Mensagem em espera?

É possível fazer isso sempre que for lhe conveniente; entretanto, você economizará tempo e esforço fazendo isso ao mesmo tempo em que entrega a mensagem para o usuário do ramal.

Enquanto entrega a mensagem ao ramal,

1. Pressione **Mensagem**.
2. Pressione **[Desativar MENS em Espera]**.
3. Pressione **Release** quando encerrar a chamada.

Status Operador ausente/presente

Você poderá alterar o status Operador para ausente quando planejar ficar fora do escritório e não quiser que as chamadas sejam enviadas a seu terminal. Todas as novas chamadas em espera tocarão em outro destino determinado pela programação do sistema.

Para alterar o status Operador presente/ausente

- Selecione o estado que você deseja na lista da área *Status do terminal*.

Se você for o único Atendente no sistema e tentar alterar o status do terminal para Ausente, uma mensagem de advertência aparecerá na tela. 'Facilidade Ausente Não Permitida para o Último Operador. Selecionar Serviço Noturno.' Para obter mais informações sobre Serviço noturno, consulte a página 31.

Nota: Desconectar o monofone ou fone de ouvido altera automaticamente o Status de atendente para Ausente. Consulte Desconectando o Monofone ou fone de ouvido na página 9 para obter mais informações.

Perguntas sobre o status Operador ausente/presente

O que acontecerá às minhas chamadas quando ativar o status Operador ausente?

Todas as novas chamadas e as em espera em seu terminal serão repassadas automaticamente para os destinos programados. As chamadas que você colocou em espera irão expirar e soarão um tom de nova solicitação ou serão redirecionadas ao destino programado. Entretanto, ainda será possível originar chamadas.

Nota: Se um terminal não processar uma chamada depois de um tempo limite programável, o status do terminal se alterará automaticamente para Operador ausente.

Substituir

É possível interromper um ramal ocupado ou invadir uma linha externa ocupada.

Pata invadir um ramal ocupado

1. Pressione **[Substituir]**.

   Todos os assinantes na conversação ouvirão o Tom de substituição (um breve tom a cada seis segundos) enquanto você estiver conectado à chamada.

   Tudo o que você disser será ouvido por todos os assinantes conectados.

   A mensagem 'Facilidade não permitida" aparecerá se seu Serviço de classe não permitir que você substitua o ramal.

2. depois de substituir, você pode:

   - pressionar **Release** para desconectar o terminal da chamada.

   Ou

   - pressionar **Cancel** para se reconectar à chamada em *Origem* e se desconectar da chamada em *Destino*.

Para invadir um tronco ocupado (linha externa)

1. Disque o Código de acesso ao tronco individual.
2. Disque o número do tronco.

   Para obter uma lista de números de tronco, use o recurso Display do status do grupo de troncos descrito na página 40.

3. Pressione **[Substituir]**.

   Os chamadores ouvirão o Tom de substituição enquanto você estiver conectado à chamada. Quando eles desligarem, a linha ficará disponível para seu uso.

Busca

Se seu sistema possui um sistma de busca, você pode usá-lo para fazer anúncios a uma ou mais áreas ou “zonas”.

Use a tabela Zona de mensagens busca na seção Referência para gravar a localização das zonas de busca.

Para criar uma mensagem de pager

As áreas *Origem* e *Destino* da tela devem estar limpas.

1. Pressione **Pager**.

   Se você tiver somente uma zona de busca, será conectado automaticamente ao pager.

2. Crie seu anúncio.

Se você tiver mais de uma zona de mensagem de pager

- Depois de pressionar **Pager**, disque o Código de zona de busca de dois dígitos – (01-15) ou 00 para todas as zonas.

  Deve-se ouvir um longo bipe. Depois de se conectar ao circuito de busca, uma das seguintes mensagens aparecerá na tela:

  ‘Zona de Busca Ocupada’ – alguém mais está acessando o equipamento de busca. Tente novamente mais tarde ou pressione **[Substituir]** (se for permitido na sua quanto na Classe de serviço da unidade de busca) para interromper o envio da busca em andamento.

  ‘Zona de Busca Não Atribuída’- você não tem acesso a essa zona de mensagem de pager.

  ‘Conectado ao Pager’ – você está conectado e pode criar seu anúncio.

Para finalizar uma mensagem de pager

- Pressione **Cancel** ou **Release**.

  Você será desconectado do equipamento de pager.

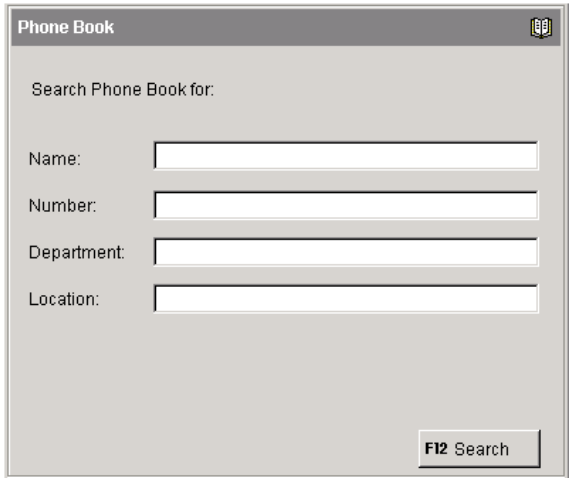
Lista telefônica

Use a Lista telefônica para procurar pessoas e ramais na lista telefônica do sistema. É possível procurar inserindo um nome de pessoa, um número de ramal, um departamento ou uma localização. Procurar por departamento é útil quando um chamador pede para falar com "alguém do setor de Vendas" em vez de uma pessoa específica. Uma localização poderia ser uma sala de conferência, o saguão do prédio ou um outro lugar que tenha um telefone. Também é possível fazer uma chamada a partir da Lista telefônica.

Para acessar a lista do sistema

Você pode acessar a lista a qualquer momento.

1. Pressione **Phone Book**.



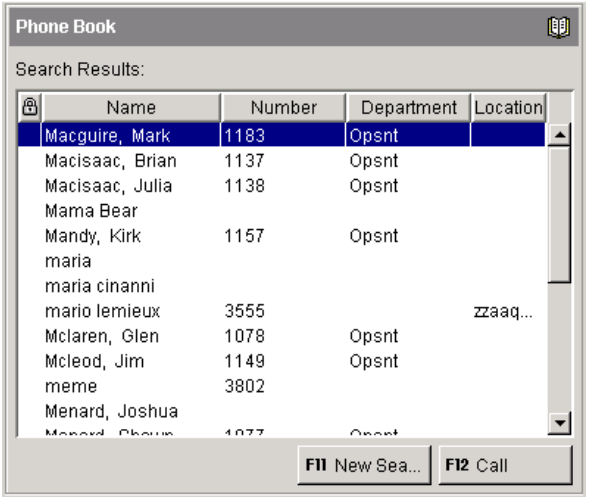
2. Digite o nome da pessoa ou outras informações nas caixas adequadas. (Use o mouse ou a tecla Tab para se mover entre as caixas.)

   Pressione **Backspace** para apagar os toques errados.

3. Pressione **[Pesquisar]** ou ENTER.

   As entradas que correspondem ao que você digitou aparecem na área *Lista telefônica*.

4. Use o mouse ou as teclas de seta ou as teclas **PageUp**/**PageDown** para percorrer a lista até localizar a entrada desejada.



5. Pressione **[Chamar]** ou ENTER para chamar a entrada selecionada. Você também pode clicar duas vezes na entrada para chamá-la.

6. Para iniciar uma nova pesquisa, pressione **[Nova Pesquisa]**.

Perguntas sobre a Lista telefônica

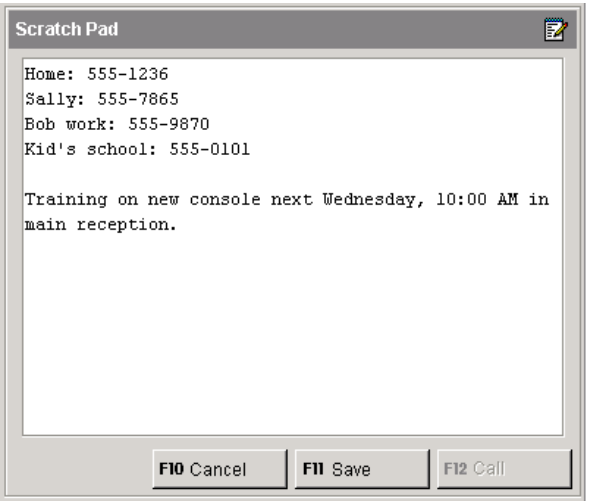
O que significa o ícone 🔒?

Quando ele aparecer em um ramal, significa que o ramal está designado como privado. Os atendentes vêem o número do ramal em suas telas; os usuários de outro ramal vêem somente o nome do usuário (se disponível) em seus displays.

Na áreas *Origem* e *Destino*, aparece um ramal privado com um 'p' antes do número de ramal – por exemplo, p2030.

Bloco de rascunhos

O Bloco de rascunhos é sua lista telefônica pessoal e a lista de Discagem rápida. Use-o para salvar os números de telefone para fazer uma discagem mais rápida ou para armazenar os nomes e números dos chamadores para referência futura.



Para inserir informações no Bloco de rascunhos

É possível usar o Bloco de rascunhos enquanto estiver conectado a um chamador.

1. Pressione **Scratch Pad**.
2. Digite um nome, um número de ramal ou telefone e quaisquer outras informações que deseje salvar.

   Inclua o Código de acesso à linha externa para números de telefone externos e omita espaços entre os dígitos.
3. Pressione **[Salvar]** para salvar as informações.

Para excluir as informações no Bloco de rascunhos

- Selecione as informações usando o mouse ou as teclas de seta e pressione **Excluir**.

Para discar um número de telefone no Bloco de rascunhos

- Selecione o número que deseja discar e pressione **[Chamar]**.

Chamada serial

Se um chamador quiser falar com várias pessoas em uma fila, use o recurso Chamada serial. Quando a primeira chamada terminar, o chamador retornará ao terminal em vez de ficar conectado. Você pode fazer a próxima chamada. A chamada serial continua voltando para o terminal até todas as chamadas desejadas serem feitas.

Para configurar uma chamada serial para um chamador na área Origem ou Destino:

1. Peça ao chamador para permanecer na linha até completar cada chamada.
2. Pressione **[Definir Chamada Serial]**.
3. Disque um número do ramal.
4. Pressione **Release**.

   O terminal é liberado da chamada. Quando o ramal que você discou for desligado, a Chamada serial retornará ao terminal como Rechamada (consulte Rechamada na página 22).

Para cancelar uma Chamada serial

- Quando o chamador terminar a série de chamadas, pressione **[Cancelar Serial]**.

  Se a chamada serial for rechamada e ninguém estiver lá, isso significa que o chamador desligou.

Display do status do grupo de troncos

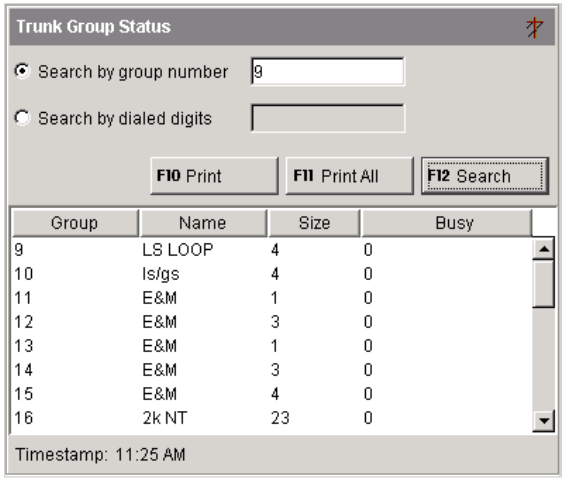
O Display de status do grupo de troncos é um recurso opcional que permite monitorar o tráfego no sistema. Durante os períodos de pico de tráfego, alguns usuários poderiam ter problemas ao fazer chamadas externas e poderão entrar em contato com você para descobrir o porquê. O recurso Display de status do grupo de troncos permite confirmar o tráfego excessivo como a causa mais provável. Você pode informar aos usuários que a situação é temporária e sugerir que eles façam suas chamadas mais tarde.

Você pode exibir informações sobre tráfego especificando números de grupo de troncos ou os dígitos discados para acessá-los – por exemplo, o dígito 9.

O uso desse recurso não interrompe o processamento da chamada.

Para exibir informações sobre tráfego por meio do número do grupo de troncos

1. Pressione **Trunk Status**.
2. Selecione **Pesquisar por número de grupo**.
3. Digite o número do grupo de troncos de início e depois pressione **[Pesquisar]**.



O display mostra uma lista dos grupos de troncos, o número de troncos em cada grupo e o número de troncos atualmente em uso – por exemplo,

O **Registro de data/hora** mostra a hora de sua última pesquisa.

Para exibir somente as informações sobre os troncos acessados discando uma determinada seqüência de dígitos principais

1. Pressione **Trunk Status**.
2. Selecione **Pesquisar por dígitos discados**.
3. Digite a seqüência de dígitos principais – por exemplo, código de área “416”.
4. Pressione **[Pesquisar]**.

Opções

Depois de exibir as informações sobre tráfego você pode...

- Clicar em **[Imprimir]** para imprimir as informações sobre status somente para os grupos de troncos exibidos.
- Clicar em **[Imprimir Tudo]** para imprimir as informações sobre status para todos os grupos de troncos, inclusive os não exibidos.

Discagem rápida do sistema

Com freqüência os números de telefone discados podem ser salvos para você e outros usuários de ramal para discagem rápida. Use a tabela fornecida na seção Referência para gravar os números de Discagem rápida do sistema de que você precisará com mais freqüência.

- Disque o Número de Discagem rápida do sistema

  O número de telefone armazenado é discado automaticamente.

Notas:

- Se você considerar que está discando com freqüência os mesmos números, adicione-os à sua lista pessoal de Discagem rápida no Bloco de rascunhos. Para obter mais informações, consulte a página 39. Também é possível usar o Informativo para armazenar os números de discagem rápida para uso por todos os atendentes. Para obter mais informações, consulte a página 26.
- A programação dos números de discagem rápida do sistema é feita por seu departamento de comunicações e não pode ser feita a partir do terminal.

Sinalização de tom

Você deve ter percebido que ao discar um número no terminal, não consegue ouvir nenhum tom ou pulso normalmente associado aos telefones. Isso ocorre porque seu terminal se 'comunica' com o restante do sistema telefônico com diferentes tipos de sinais. Entretanto, há momentos em que você precisará enviar tons para completar sua chamada. Normalmente, os serviços especiais, como correio de voz, exigem senhas ou outras informações no formulário de tons antes de permitir acesso.

Para gerar tons

Depois de criar a conexão e de o sistema solicitar que você insira os dígitos:

1. Pressione **Tones**.

   O indicador *Tons* na área *Status do terminal* aparece acinzentado quando a sinalização de tom está desativada.

2. Disque o código.

Para desativar a sinalização

- Pressione **Release**

  para desconectar o terminal da chamada. A sinalização de tom pára automaticamente.

Ou

- Pressione **Tones** novamente.

  para desativar os tons.

Recursos de Hotel

Recursos de Hotel

Sumário

Exibindo e alterando informações sobre o quarto 46
Procurando quartos 47
Alterando o status Condição e Ocupação do quarto 48
Realizando check-in/check-out 48
Definindo/Cancelando chamadas de despertador 48
Definindo restrições de chamada de quarto 49
Bloqueando chamadas quarto a quarto 50
Monitorando os quartos de hóspedes 50
Exibindo/apagando um registro de mensagens 51
Imprimindo relatórios 51

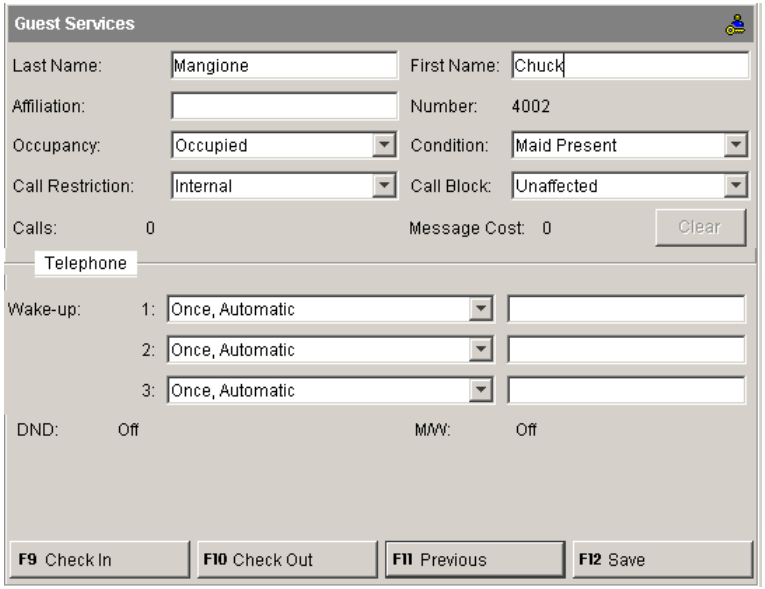
Exibindo e alterando informações sobre o quarto

As informações sobre o quarto incluem nome do hóspede, status de condição e ocupação do quarto (Vago, Limpo, Sem serviço, etc.) restrições e tarifação de chamadas de saída e o status de mensagem em espera, chamada de despertador e outros serviços de hóspede.

Para exibir, inserir ou alterar informações sobre o quarto

Você pode exibir, alterar ou inserir novas informações enquanto o terminal estiver inativo ou quando estiver em uma chamada no quarto.

1. Pressione **Guest Services** ou, se você já estiver em uma chamada no quarto, pressione a tecla programável **[Serviços de Hóspedes]**.
2. Digite o ramal do quarto usando o teclado do computador (não será necessário se você já estiver em uma chamada no quarto). O display mostra, por exemplo:



Nesse exemplo, John Smith da Mitel Corp foi registrado no quarto 1026, pode fazer chamadas de longa distância, tem uma mensagem em espera e uma chamada de despertador para às 7:30 AM. O quarto está ocupado e limpo e não é afetado pelo Bloqueio de chamada.

NOTA: As informações exibidas são diferentes dependendo se o terminal está conectado a um quarto ou suíte – consulte *Sobre os serviços de suíte* embaixo de detalhes.

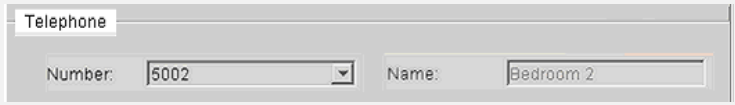
3. Faça as alterações exigidas (se houver) e pressione **[Salvar]** para salvá-las.

Sobre os Serviços de suíte

Os Serviços de suíte fornecem STS (Shared Telephone Service – Serviço de telefone compartilhado) opcional para todos os telefones em quartos ou suítes de hotel/flat interconectados. Quando o STS estiver operando uma determinada suíte, as chamadas à suíte tocarão em todos os telefones. Chamadas de despertador, Mensagem em espera, Não perturbe e Bloqueios de chamada também aplicam o mesmo a todos os telefones. Ao operar sem o STS, cada telefone age independentemente permitindo, por exemplo, que os hóspedes em uma suíte de dois quartos definam chamadas de despertador separadas.

Como você pode informar que o terminal está conectado a um quarto ou uma suíte e que o STS está em operação?

Quando conectado a uma suíte com a operação STS, a seção Telefone da tela Serviços de Hóspedes mostrará o número e o nome da chamada ou do ramal de atendimento da seguinte forma:



A parte superior da tela Serviços de Hóspedes mostrará o número da suíte principal, ou seja, o número usado para chamar a suíte e para fazer check-in e check-out.

Se STS não estiver operando, a caixa Número na seção *Telefone* será ativada permitindo que você selecione um telefone e configure uma chamada de despertador para ele.

Opções

Depois de exibir as informações sobre o quarto você pode...

- Digitar ou alterar o nome do hóspede e a empresa ou o grupo ao qual ele pertence. O nome do hóspede pode ter um máximo de 20 caracteres.
- Fazer check-in ou check-out do hóspede (consulte a página 48).
- Alterar o status de condição ou ocupação do quarto (consulte a página 48).
- Inserir, alterar ou apagar o horário da chamada de despertador (consulte a página 48).
- Definir ou alterar as restrições da chamada de saída (consulte a página 49).
- Permitir ou bloquear a chamada quarto a quarto (consulte a página 50).
- Apagar o Custo da mensagem e as informações para as chamadas feitas do quarto (consulte a página 51).

Nota: A janela **Serviços de Hóspedes** mostra somente se o recurso Não perturbe (DND) ou Mensagem em espera (MW) está ativado ou desativado. Para obter informações sobre como alterar o status desses recursos, consulte as páginas 33 e 36.

Procurando quartos

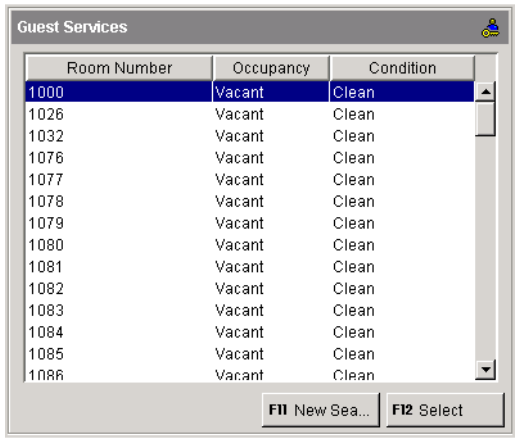
Você pode procurar um quarto usando os estados de condição e ocupação como parâmetros de busca. Isso permite que você localize, por exemplo, todos os quartos vagos e limpos ou que tenham a presença de uma arrumadeira. Também é possível procurar usando o nome do último hóspede para determinar em qual quarto eles estão.

Para procurar quartos

1. Pressione **Guest Services**.
2. Faça o seguinte:
   - Para exibir informações para um quarto específico, use o teclado do computador para digitar o número do quarto na caixa **Número do Quarto**.
   - Para localizar quartos por status de condição ou ocupação, clique em **Status do Quarto** e selecione estados nas listas **Condição** e **Ocupação**.

     Para começar a procurar um determinado quarto, digite o número dele na caixa. **Iniciando no Quarto**
   - Para localizar o quarto do hóspede, clique em **Sobrenome do Hóspede** e digite o nome do último hóspede.
3. Pressione **[Pesquisar]**.

   A tela mostra, por exemplo,



4. Para visualizar informações sobre um quarto na lista, selecione-o e pressione **[Selecionar]**. Use as teclas de seta ou **Page Up** e **Page Down** para percorrer os quartos.

Se houver uma impressora conectada ao terminal, você poderá imprimir o status de condição e ocupação para todos os quartos no hotel ou flat. Para obter mais informações, consulte Imprimindo relatórios na página 51.

Alterando o status Condição e Ocupação do quarto

Os estados de condição e ocupação do quarto são o seguintes:

Ocupação	Condição
Vago	Limpo
Ocupado	Não limpo
Reservado	Arrumadeira presente (veja nota)
	A ser inspecionado
	Sem serviço

Nota: O status Arrumadeira também pode ser alterado no quarto discando-se um código.

Para alterar um status de condição e ocupação do quarto

1. Pressione **Serviço de Hóspedes** ou, se você já estiver em uma chamada no quarto, pressione a tecla programável **[Serviço de Hóspedes]**.
2. Digite o ramal do quarto usando o teclado do computador (não será necessário se você já estiver em uma chamada no quarto).
3. Pressione **[Pesquisar]**.
4. Selecione os estados desejados nas listas *Condição* e *Ocupação*.
5. Pressione **[Salvar]** para salvar as alterações.

Nota: Dependendo da programação do sistema, todos os quartos 'ocupados e limpos' podem ser alterados automaticamente para 'ocupados e não limpos' em um horário especificado todo dia.

Realizando o check-in/check-out

Realizar o check-in de um hóspede altera o status para ocupado; realizar o check-out altera o quarto para Vago. Tanto o check-in quanto o check-out apagam o nome do hóspede, a afiliação e o horário de despertar (se definido). As definições Bloqueio de chamada e Restrição de chamada para o quarto também restauram os valores especificados pela programação do sistema.

Para realizar o check-in ou check-out de um hóspede

1. Pressione **Serviço de Hóspedes** ou, se você já estiver em uma chamada no quarto, pressione a tecla programável **[Serviço de Hóspedes]**.
2. Digite o ramal do quarto usando o teclado do computador (não será necessário se você já estiver em uma chamada no quarto).
3. Pressione **[Registro de Entrada]** ou **[Registro de Saída]**.
4. Pressione **[Salvar]** para salvar as alterações.

   Para cancelar as alterações feitas e voltar para tela anterior, pressione **[Anterior]**.

Definindo e apagando Chamadas de despertador

Tanto você quanto o hóspede podem definir, alterar e cancelar as chamadas para o quarto de um hóspede. O sistema não distingue se uma chamada de despertador foi definida, alterada ou cancelada no telefone do quarto do hóspede ou terminal. Por exemplo, um hóspede pode cancelar uma chamada de despertador que você definiu e vice-versa.

As chamadas de despertador podem ser definidas para ocorrerem até três vezes por dia com ou sem repetição diária. Para cada despertador, você pode especificar se a chamada foi feita pelo sistema (um despertador *Automático*) ou pelo atendente ou por outro funcionário do hotel (um despertador *Pessoal*).

Para definir, alterar ou cancelar um horário de despertar enquanto visualiza as informações sobre o quarto do hóspede

1. Para cada chamada de despertador que você deseja configurar, especifique a freqüência (uma vez ou diariamente) e o método (automaticamente pelo sistema ou pessoalmente por um funcionário do hotel) de realização.
2. Clique na caixa *Despertador* e digite a hora e os minutos em formato de 24 horas. Você deve inserir quatro dígitos – por exemplo, 0630 para 6:30 AM (ou1830 para 6:30 PM)

   Para cancelar uma chamada de despertador, exclua a hora da caixa **Despertador**.
3. Pressione **[Salvar]** para salvar as alterações.

Para definir, alterar ou cancelar um horário de despertar quando NÃO visualizar as informações sobre o quarto do hóspede

1. Pressione **Serviço de Hóspedes**.
2. Digite o número do quarto usando o teclado do computador.
3. Siga as etapas 1 e 2 do procedimento anterior.

Notas:

- Se o hóspede não atender a chamada de despertador, o sistema tocará no quarto mais quatro vezes em intervalos de dois a sete minutos. Se o hóspede ainda assim não atender, a chamada de despertador poderá ser passada para o terminal.
- Alguns telefones de display podem definir seu próprio lembrete temporizado. Os procedimentos anteriores também apagarão e alterarão um lembrete já definido pelo usuário.
- Se uma impressora estiver conectada ao terminal, um relatório poderá ser impresso toda vez que você definir, alterar ou cancelar uma chamada de despertador.

Definindo Restrições de chamada

Você pode controlar o tipo de chamadas telefônicas que os hóspedes podem fazer dos telefones em seus quartos. Há três níveis de restrição de chamada: Interna, Local e Longa distância.

O sistema fornece mais três níveis (rotulados como Opção 1, 2 e 3) que podem ser usados para impor restrições especiais de chamada. Peça a seu departamento de comunicações instruções sobre o uso dessas restrições.

Para definir ou remover as restrições de chamada para um quarto

1. Pressione **Serviço de Hóspedes** ou, se você já estiver em uma chamada no quarto, pressione a tecla programável **[Serviço de Hóspedes]**.
2. Digite o ramal do quarto usando o teclado do computador (não será necessário se você já estiver em uma chamada no quarto).
3. Pressione **[Pesquisar]**.
4. Na lista *Restrição de Chamadas*, selecione uma das seguintes:
   - **Interno** para permitir somente chamadas internas.
   - **Local** para permitir chamadas internas e locais.
   - **Longa Distância** para permitir chamadas internas, locais e de longa distância.
   - **Opção1**, **Opção 2**, **Opção 3** para impor restrições especiais de chamada determinadas pela programação do sistema.

Nota: Seu sistema pode ser programado para alterar automaticamente as restrições de chamada para quartos no momento do check-in e check-out.

Bloqueando chamadas quarto a quarto

O Bloqueio de chamada não permite que os hóspedes de façam chamadas para outros quartos. Você pode controlar quando o Bloqueio de relógio será efetivado e os quartos afetados por ele.

Para controlar se o Bloqueio de chamada afetará um quarto

1. Pressione **Serviço de Hóspedes** ou, se você já estiver em uma chamada no quarto, pressione a tecla programável **[Serviço de Hóspedes]**.
2. Digite o ramal do quarto usando o teclado do computador (não será necessário se você já estiver em uma chamada no quarto).
3. Pressione **[Pesquisar]**.
4. Na lista *Bloqueio de Chamadas* selecione a opção desejada.
5. Pressione **[Salvar]**.

Para ativar e desativar o Bloqueio de chamada para o sistema inteiro

1. Selecione **Serviços de Hóspedes** no menu **Ferramentas**.
2. Selecione **Alternar Bloqueio de Chamada**.

   O indicador *Bloqueio de Chamadas* na área *Status do terminal* aparece acinzentado quando o *Bloqueio de chamada* está desativado.

Nota: Seu sistema pode ser programado para ativar e desativar o Bloqueio de Chamada para todos os quartos afetados em certas horas do dia e para quartos individuais no momento do check-in/check-out.

Monitorando os quartos de hóspedes

Os hóspedes podem usar o telefone do quarto como um dispositivo de audição para monitorar seus quartos a partir de um ramal remoto. O ramal remoto pode ser um terminal atendedor, um ramal ou um telefone externo chamando o sistema em uma linha especial (isto é, um tronco DISA).

Para usar o terminal para ouvir em um quarto que tem o monitoramento de quarto ativado

Você só pode monitorar um quarto a partir de um terminal inativo.

1. Selecione **Serviços de Hóspedes** no menu **Ferramentas**.
2. Selecione **Monitor de Quarto**.
3. Disque o número do quarto usando o teclado do terminal.
4. Deve-se ouvir três bipes seguidos pelo áudio do quarto.

   Se o monitoramento do quarto não estiver ativado no telefone do quarto, você ouvirá um tom de nova solicitação ou um bipe.

   Se você vir 'Monitor Ocupado', um outro ramal já está monitorando o quarto.

   Se você vir 'Classe Restrita' ou 'Acesso Não Permitido', o quarto não poderá ser monitorado por causa de restrições no telefone do terminal ou do quarto.

Para desconectar o terminal do quarto

- Pressione **Cancel** ou **Release**.

Apagando o Registro de mensagens

O registro de mensagens é um registro do número e custo de todas as chamadas externas feitas do telefone do quarto de um hóspede. O sistema usa os pulsos de tarifação recebidos da companhia telefônica local para calcular custos. Se os pulsos não forem recebidos, somente o número de chamadas externas serão contados.

Um registro de mensagens do hóspede é apagado automaticamente quando o hóspede faz check-out. Se um hóspede preferir pagar as chamadas diariamente, você poderá apagar o registro manualmente depois que cada pagamento é feito.

Para exibir ou apagar o registro de mensagens de um quarto

1. Pressione **Serviço de Hóspedes** ou, se você já estiver em uma chamada no quarto, pressione a tecla programável **[Serviço de Hóspedes]**.
2. Use o teclado do computador para digitar o número do quarto na caixa **Número do Quarto** (não é necessário se você já estiver em uma chamada ao quarto).

   Os campos *Custo da Mensagem* e *Chamadas* mostram o custo total e o número de todas as chamadas externas feitas do quarto.
3. Clique em **Limpar** para apagar os totais *Custo da Mensagem* e *Chamadas*.

Se uma impressora estiver conectada ao terminal, um relatório poderá ser impresso mostrando o conteúdo do registro antes de ele ser apagado.

Imprimindo relatórios

Se uma impressora estiver conectada ao terminal, você poderá solicitar relatórios impressos dos registros de mensagens, status do quarto e chamadas de despertador automáticas. Alguns relatórios são impressos automaticamente. Por exemplo, sempre que uma chamada de despertador for definida, alterada ou cancelada, um registro do evento será impresso.

Para imprimir um relatório

- No menu **Ferramentas**, selecione **Serviços de Hóspedes** seguido pelo comando que corresponde ao relatório que você deseja imprimir.

Referência

Referência

Sumário

Alarmes 56
Saudações 56
Chamadas repassadas 57
Classe de restrição 58
Classe de serviço 58
Códigos de acesso ao recurso 59
Glossário 60
Grupos de busca 62
Zonas de busca 62
Lista de discagens rápidas do sistema 63
Mensagens do sistema 64
Lista telefônica 70
Números do tronco 70

Alarmes

Seu sistema telefônico usa monitoramento automático e diagnóstico de falhas para verificar o sistema.

Um status de alarme que aparece no canto superior direito da tela avisa você quando ocorre uma falha. Quando não houver nenhuma falha, essa área ficará em branco. Se ocorrer um alarme crítico, você ouvirá um bipe novamente.

O display do alarme é apagado automaticamente quando a falha é corrigida.

Tipos de alarme

Há três classes de alarmes: Secundário, Principal e Crítico.

SECUNDÁRIO

Há um alarme secundário dentro do sistema telefônico que provavelmente não afetará os usuários de telefone.

PRINCIPAL

Ocorreu um alarme afetando o serviço, mas as chamadas ainda podem ser feitas. Entre em contato com seu departamento de comunicações.

CRÍTICO

O sistema telefônico não está fornecendo serviço normal e deve se alternar automaticamente para o Modo de transferência em caso de falha no sistema (se ele estiver disponível no sistema). Você DEVE entrar em contato com o departamento de comunicações.

Saudações

Registre as saudações de preferência de sua empresa para cada uma das situações a seguir.

Chamadas em linhas externas	
Chamadas em linhas internas	
Rechamadas	
Chamadas em espera em uma linha	
Criando mensagens	

Chamadas repassadas

Alguns usuários talvez prefiram repassar suas chamadas para o terminal ou o sistema pode ser programado para repassar certos tipos de chamadas ou todas as chamadas feitas em determinados momentos para o terminal.

As chamadas que são repassadas a seu terminal podem ser de um dos quatro tipos a seguir:

- Chamadas a um usuário foram redirecionadas (Siga-me, Ocupado ou Sem Resposta).
- Chamadas a um determinado número repassadas pela programação do sistema.
- Chamadas a certos troncos se as chamadas de entrada em determinados troncos sempre forme “transferidas” para seu terminal.
- Se o usuário discar um número que é rejeitado pelo sistema por qualquer razão, o Intercept Handling poderá ser programado para repassar a chamada para o terminal.

Redirecionamento de chamadas

Quando um usuário redirecionar suas chamadas para o terminal, as chamadas de entrada para aquele ramal tocarão no terminal. Quando você atender, as informações sobre o assinante chamado aparecerão na área *Destino*.

Observe que a área Destino exibe o nome do assinante chamado, o número do assinante chamado e o tipo de redirecionamento de chamada que o assinante chamado programou e que causou a chamada a ser repassada para o terminal (Siga-me, Ocupado ou Sem Resposta).

Além disso, duas teclas programáveis estão sempre disponíveis nessa situação:
[Definir Chamada Serial] e **[Rediscar Dest]**. Pressionar **[Rediscar Dest]** rediscará automaticamente o assinante chamado, substituindo o Redirecionamento de chamada no terminal.

Roteamento do sistema

Quando o sistema for programado para redirecionar chamadas de um ramal para o terminal em todos os momentos, a mensagem “Redirecionamento de chamadas – Sempre re-rotear” aparecerá na área *Destino*, acima do nome do usuário e do número do ramal.

Chamadas transferidas

Se você transferir uma chamada de entrada para um ramal e o usuário do ramal transferir a chamada de volta para o terminal, a mensagem “Transferido’ aparecerá na área *Destino*.

Intercept Handling

Quando um usuário disca um número que o sistema rejeita, a chamada é repassada para o terminal. Quando você atender, a mensagem Intercept Handling adequada será exibida na área *Destino*. Consulte as Mensagens do sistema na página 64 para obter informações sobre as mensagens que podem ser exibidas naquela situação.

Classe de restrição

Cada ramal e tronco do sistema são atribuídos a uma Classe de restrição. Como o próprio nome indica, uma Classe de restrição (COR) pode restringir um ramal (ou um tronco) acessando um roteador externo em um determinado momento.

A COR do ramal é exibida na área *Origem* ou *Destino* da tela do terminal junto com sua Classe de serviço e outras informações no chamador.

Aqui há alguns exemplos de como a Restrição de classe pode afetar os usuários:

- Os ramais com uma determinada COR talvez não disquem para fora do sistema de forma alguma, sendo então necessário pedir assistência ao atendente para fazer isso.
- Os ramais com outra COR talvez precisem passar pelo atendente para uma discagem de longa distância.
- Os ramais ainda com outra COR só podem discar certos números de longa distância e em determinadas horas do dia.
- Os ramais com as menores restrições programadas poderiam discar de qualquer lugar a qualquer hora.
- A COR do ramal pode ser alterada com os serviços Diurno, Noturno 1 e Noturno2.
- O roteamento pode ser alterado de acordo com a hora do dia e o dia da semana, indicando diferentes privilégios de discagem externa de acordo com a hora da discagem.

Classe de serviço

Nem todos os recursos descritos neste Guia estão disponíveis no terminal ou em outros ramais.

Uma Classe de serviço (COS) do ramal aparece com as informações sobre esse ramal na área *Origem* ou *Destino* da tela do terminal.

Cada COS define quais recursos um ramal ou terminal pode ativar. A mensagem “Facilidade não permitida” aparecerá na tela do terminal quando você tentar acessar um recurso não permitido na sua ou na COS do ramal.

Aqui estão alguns exemplos de como a COS poderia afetar os usuários.

- A COS poderia ser alterada dependendo de se o sistema está no Serviço diurno, noturno 1 ou noturno 2.
- Os ramais sem uma COS adequada poderiam ter acesso negado a certos recursos, como Call Override, Paging Access ou Setting Message Waiting Notification.
- Você e os outros usuários do ramal poderão ter de inserir um Código de conta para obter acesso adicional ao sistema ou quando quiser usar sua COS em um ramal diferente.
- Alguns usuários de ramal não podem ser substituídos.

Códigos de acesso ao recurso

RECURSO	CÓDIGO
Acesso ao código de conta	
- Verificável	
- Não verificável	
Acesso à linha de dados associados	
Loopback	
Chamada em espera	
- Recuperar	
- Remoto – Recuperar	
Chamada de retorno	
- Cancelar	
Redirecionamento de chamada	
- Ocupado (Externa)	
- Ocupado (Interna)	
- Siga-me	
- Encadeamento Siga-me	
- Estou aqui	
- Sem Resposta (Externa)	
- Sem Resposta (Interna)	
Recuperação remota de chamada estacionada	
Privacidade de chamada	
Em espera	
- Recuperar	

RECURSO	CÓDIGO
Desmarcar todos os recursos	
- Remoto	
Conferência	
Não perturbe	
- Remoto	
- Cancelar remoto	
Acesso à linha externa	
Liberação forçada	
Rediscagem do último número	
Acesso a tronco individual	
Pesquisa de mensagem em espera	
Aviso de mensagem	
- Cancelar	
Substituir	
Busca	
Discagem rápida pessoal	
- Ativar	
- Armazenar	
Escolher	
- Chamada discada	
- Chamada direta	
TAFAS – Recuperação remota	

Glossário

ARS (Automatic Route Select – Seleção automática de rota)
Este é uma aplicação que administra automaticamente o roteamento de chamada de longa distância.

Código da conta
Um código que você disca para acessar certos recursos do sistema; para aplicar sua Classe de serviço (COS) a um ramal diferente; ou para associar um chamador a um registro SMDR para fins de contabilidade.

Código de acesso à linha externa
Um código que precede um número discado para indicar ao sistema telefônico que o número de telefone é de fora do sistema.

Código TAFAS
(Atendimento do tronco de qualquer ramal) Um código usado para atender chamadas que tocam em Ponto(s) de atendimento noturno.

Consulta em espera
Uma espera temporária aplicada a uma chamada enquanto um usuário de ramal ou terminal ativa um recurso ou faz uma chamada.

COR (Class of Restriction - Classe de restrição)
Controle de um ramal ou do acesso ao tronco para circuitos do tronco. Um ramal pode ter até três CORs diferentes especificadas para Serviço diurno, noturno 1 e noturno 2.

COS (Classe de serviço)
Um nível de serviço definido por um conjunto de recursos específicos que controla um acesso de ramal para esses recursos. Um ramal pode ter até três COSs diferentes especificadas para Serviço diurno, noturno 1 ou noturno 2.

Discagem direta a ramal (DDR)
Esse recurso permite que troncos externos obtenham ramais pré-programados diretamente, sem precisar passar pelo terminal atendedor.

Discagem direta de acesso ao sistema (DISA)
Um recurso que permite que os chamadores disquem diretamente no sistema telefônico e ativem recursos e facilidades.

Em espera
Um recurso que permite que o sistema enfileire chamadas diretamente a um ramal ocupado, depois conecte automaticamente o assinante em espera ao ramal quando este é liberado. O usuário de ramal ocupado ouve o Tom de em espera indicando que uma chamada está em espera. O chamador é colocado em espera e ouve música ou nenhum som.

Entrada de dados do cliente (CDE- Costumer Data Entry)
A entrada de dados programados, específica à exigência do cliente. Os dados do cliente incluem esses itens como informações sobre diretório, alocações de COS e COR e dados do tronco.

Grupo de busca
Ramais ligados em um grupo com um número de telefone (piloto) em comum bem como seus próprios números de ramal pessoal. Dois tipos de busca estão disponíveis com o seu sistema telefônico. Busca circular e Busca terminal.

Busca circular: Uma nova chamada ao Grupo de busca é direcionada ao primeiro ramal inativo encontrado depois do ramal que recebeu a última chamada. Isso fornece uma distribuição correta de chamadas a todos os ramais.

Busca terminal: A busca é realizada na ordem na qual os ramais foram programados no grupo de busca. Ela sempre começa com o primeiro ramal da lista e termina com o primeiro ramal inativo encontrado.

Grupo de escolhas

Os ramais localizados em uma área, ou com funções departamentais semelhantes, com freqüência são colocados no mesmo grupo de atendimento.

Grupos de difusão

Quando uma linha aparece em outro telefone, diz-se que ela está em um grupo de difusão. Isso significa que todos os ramais com essa aparência de linha têm acesso a essa linha e podem usá-la.

Linha

Um canal de comunicação telefônica entre os centros de comutação ou o Escritório central e o 3300 ICP.

Ponto(s) de atendimento noturno

Um usuário de ramal pode atender chamadas de entrada que tocam no Ponto de atendimento noturno discando o código TAFAS.

Privacidade de chamada (Segurança da linha de dados)

Um recurso de COS que evita que um ramal receba Tom de em espera – que poderia interferir na transmissão de dados.

Rechamada

Uma chamada retorna ao terminal para futuro tratamento pelo atendente.

Serviço noturno

Um modo do sistema de operação que passa as chamadas de entrada ao Ponto(s) de atendimento noturno quando o sistema está em Serviço noturno e os terminais atendedores estão no modo Ausente.

Sinal de comutador de gancho

Usado pelos usuários de ramal para sinalizar ao sistema telefônico que eles querem ativar um recurso.

SMDR – Registro detalhado de mensagens do ramal

Este é uma aplicação que registra automaticamente informações sobre chamada como “duração da chamada” e “número do ramal do chamador”, entre outras.

Teclas de função

Teclas do terminal que podem ser programadas para acessar recursos do terminal e serviços do sistema.

Tronco

Uma linha externa que enlaça dois sistemas de comutação. Esse enlace pode estar entre um ou mais sistemas telefônicos privados e/ou entre seu sistema privado e sistema telefônico público (Escritório central).

Grupos de busca

Discar um Número piloto de grupo de busca tanto no teclado quanto por meio do recurso Lista telefônica conectará você ao primeiro ramal disponível nessa área. Entre em contato com seu departamento de comunicações para obter mais informações.

Número piloto	Nome do grupo de busca	Ramais			

Zonas de busca

Use essa tabela para gravar as zonas busca que seu sistema usa. Entre em contato com seu departamento de comunicações para obter mais informações.

Localização	Código de zona
Todas as zonas	00
	01
	02
	03
	04
	05
	06
	07
	08
	09
	10
	11
	12
	13
	14
	15

Lista de discagens rápidas do sistema

Nome	Número

Mensagens do sistema

Essas mensagens aparecem em várias áreas da tela.

5550 IP Console
Você está conectado a outro 5550 IP Console.

Acesso ao Tronco Negado
Você não tem permissão de acessar esse tronco por causa da sua ou da Restrição de classe do tronco.

Acesso Não Permitido
O código de acesso ao recurso que você discou não está disponível em um Atendente.

Assinante em Espera bloqueado
Você deixou o chamador na tecla Hold por muito tempo e a chamada está sendo retornada ao terminal.

Bloqueado
Indica que um ramal está fora de serviço e não pode ser acessado.

Cancelando Não Perturbe para Todos os Ramais
Sua solicitação está em andamento.

Cancelando Não Perturbe para Todos os Ramais ... Concluído
Confirma que a ação solicitada foi executada.

Cancelando Redirecionamento para Todos os Ramais
Sua solicitação está em andamento.

Cancelando Redirecionamento para Todos os Ramais ... Concluído
Confirma que a ação solicitada foi executada.

Cancelar CFFM para Ramal # :
Insira o número do ramal para o qual você deseja cancelar o recurso Redirecionamento de chamada –Siga-me.

Cancelar DND para Ramal # :
Insira o número do ramal para o qual você deseja cancelar o recurso Não perturbe.

Cancelar Todas as Facilidades para Ramal Nº:
Insira o número do ramal para o qual você deseja cancelar todos os recursos.

Cancelar Todos CFWD para Ramal# :
Insira o número do ramal para o qual você deseja cancelar todos os recursos de Redirecionamento de chamada.

Chamada de Despertador – Erro do Sistema
Parte do pacote de Recursos Hotel/Flat. A função Despertador não está operando adequadamente. Entre em contato com seu departamento de comunicações.

Chamada de Despertador Não Confirmada
Parte do pacote de Recursos Hotel/Flat. O hóspede não atendeu ao despertador automático. (Nota: O pacote Hotel/Flat é um recurso opcional.)

Chamada de Modem
Mensagem de confirmação quando você disca um modem.

Chamada de Retorno - Rechamada
O ramal ou tronco ocupado que você solicitou ao sistema para monitorar está agora disponível.

Classe Restrita
Sua Classe de serviço não permite esse recurso.

Código de Conta Inválido
Verifique o Código da conta e tente novamente.

Concluído
Mensagem de confirmação quando o número inserido é válido e a ação solicitada foi executada.

Conferência
Indicação de que a conferência foi configurada ou está em espera.

Configurar DND para Ramal Nº :
Insira o número do ramal para o qual você deseja configurar o recurso Não perturbe.

Connectado
Mensagem de confirmação quando sua chamada está conectada a uma chamada de dados.

Connectado ao Pager
Mensagem de confirmação de que você acessou a zona de mensagem de pager e pode fazer seu anúncio.

COR
Indica a Classe de restrição aplicável ao ramal ou tronco.

COS
Indica a Classe de serviço aplicável ao ramal ou tronco.

Definir MENS em Espera para Ramal Nº:
Insira o número do ramal no qual você deseja definir um aviso de Mensagem em espera.

Deve CANCELAR antes de discar
Pressione **Cancel** no terminal e tente discar novamente.

Discagem Inválida
Verifique o que você discou e tente novamente.

Encaminhamento de Chamada – Siga-me
Esse usuário de ramal tem todas as chamadas redirecionadas para você (Redirecionamento de chamada – Siga-me).

Externo
Indica uma chamada de fora do sistema (uma chamada de tronco).

Facilidade Ativada
Um recurso como Não perturbe é ativado.

Facilidade Ausente Não Permitida para o Último Operador.
Como o último ou único atendente no grupo, você não pode colocar o terminal no modo ausente.

Facilidade Cancelada
Um recurso como Não perturbe é cancelado.

Facilidade Não Permitida
Há uma restrição que evita que você use esse recurso ou execute essa ação.

Falha de Interconexão
Há restrições de interconexão local que não permitem que você se conecte aos dispositivos solicitados.

Fila de Chamada de Retorno cheia
Sua solicitação para uma chamada de retorno foi negada por causa de recursos de sistema insuficientes.

Fone de ouvido ou monofone necessário para operação de atendimento
Conecte o fone de ouvido ou monofone.

Fora de Serviço
O dispositivo discado não está em serviço.

Grupo de Dados
Nome do equipamento quando um grupo de dados é chamado.

Grupo de Difusão
Grupo de ramais que compartilham a mesma linha. Na verdade, cada linha do sistema faz parte de um grupo de difusão mesmo que ela apareça apenas em um ramal (linhas privadas, por exemplo).

Grupo de Modens
Indica que o modem ao qual você está conectado está em um grupo de modems.

Grupo do Operador
Exibida quando um atendente chama outro número pertencente a um ou mais atendentes.

Grupos de Busca
Indica que um ramal ou tronco é um membro de um grupo de busca.

Impossível Ativar Facilidade se um Assinante estiver em DESTINO
Libere o assinante em DEST e tente novamente.

Impossível Colocar Assinante Conectado em Consulta em Espera
Você já tem um assinante em Consulta em espera e não pode executar certas funções – por exemplo, ativar uma mensagem em espera para um ramal até marcar o campo de destino.

Impossível Configurar ou Adicionar à Conferência
Ou:

- há uma restrição na sua COS/COR que evita que você configure uma conferência;
- você obteve o número máximo de troncos permitidos em uma conferência;
- você obteve o número máximo de participantes permitidos em uma conferência ou
- você não pode ter dois atendentes em uma conferência.

Interno
Indica uma chamada de dentro do sistema.

Interurbano Negado – Discagem Ilegal
O chamador discou um número interurbano errado e a chamada foi repassada para o terminal.

Interurbano Negado – Restrição de Rota
O chamador tentou discar um número interurbano não permitido na Classe de restrição e a chamada foi repassada para o terminal.

Linha de Dados
Nome do equipamento exibido quando uma linha de dados é chamada.

MENS em Espera
Depois de pressionar a tecla programável **[Verificar MENS em Espera]**, isso indica que o ramal tem mensagem(ns) em espera.

MENS em Espera Desativada
Confirmação de que você desativou um indicador de mensagem em espera do ramal pressionando a tecla programável **[MENS em Espera]**.

MENS em Espera Desativada
Confirmação de que você ativou um indicador de mensagem em espera do ramal pressionando a tecla programável **[Definir MENS em Espera]**.

Modem
Você está conectado a um modem.

Modem Fora de Serviço
O modem discado está fora de serviço e não pode ser usado nesse momento.

Modem Ocupado
O modem discado já está ocupado.

Monitor Ocupado
O ramal que você está tentando monitorar já está sendo monitorado de outro ramal.

Não perturbe
O usuário do ramal que você discou ativou o recurso Não perturbe. Você não pode chamar esse ramal, a menos que use o recurso de substituição.

Não Pronto
A chamada de dados não pode ser completada nesse momento. Tente novamente mais tarde.

Network
Mostra se você discou em uma linha MSDN/DPNSS (Digital Private Network Signaling System), que conecta o 3300 ICPs em uma rede privada.

Ninguém em Espera na Posição Especificada
Verifique o número de posição e tente novamente.

Número da Lista Fora de Serviço
O chamador discou um número de diretório que não existe. A chamada foi repassada para o terminal.

Número da Lista Não Atribuído
O número discado não é reconhecido pelo sistema telefônico Verifique o número e tente novamente.

Número de Tronco Inválido
Você tentou selecionar um tronco fora de serviço ou incorreto.

Número Inválido
Você tentou discar um número incorreto. Verifique o número e tente novamente.

Ocupado
O número que você acabou de discar está ocupado.

Opção de seleção de Idioma não instalada
O idioma selecionado não está instalado no sistema telefônico.

Operação Selecionada não Reconhecida.
Solicitação Abandonada
O sistema telefônico não está processando sua solicitação. Tente novamente ou verifique sua operação.

Pressione “Sim” para Confirmar Pedido ou “Não” para Sair
Pressione a tecla programável adequada.

Pressione Tecla Retrieve e 1 – 6 ou * para Restaurar Chamada em Espera. Solicitação Ignorada.
Tente novamente, mas disque o número de posição de chamada em espera (1-6) ou disque * (para recuperar a chamada em espera por mais tempo).

Rechamada
Uma chamada estendida anteriormente foi retornada ao terminal depois de um tempo limite.

Rechamada – Ocupado
Uma chamada estendida anteriormente foi retornada ao terminal porque o ramal está ocupado.

Rechamada - Ocupado, Ocupado, Espera não Permitida
Há uma restrição que evita que você coloque uma chamada em espera para o destino solicitado.

Rechamada – Sem Resposta
Uma chamada estendida anteriormente foi retornada ao terminal porque o ramal não foi atendido.

Redirecionamento de chamada – Sem Resposta
Esse usuário de ramal não está disponível e redirecionou as chamadas (Redirecionamento de chamada – Sem Resposta) para você.

Redirecionamento de chamadas - Ocupado
Esse usuário do ramal está ocupado e redirecionou as chamadas (Redirecionamento de chamada – Redirec. de chamada ocupada) para você.

Redirecionamento de chamadas – Sempre re-rotear
Esse usuário de ramal tem todas as chamadas repassadas para você.

Remover MENS em espera do ramal Nº # :
Insira o número do ramal do qual você deseja remover um aviso de Mensagem em espera.

Restrição de Interconexão
O ramal do chamador é programado com Restrição de interconexão. O Intercept Handling foi repassado para o terminal.

Rota
Você está chamando uma rota.

Seized
Mensagem de confirmação quando você acessa um tronco.

Selecione Zona de Busca
Insira o número da zona que você deseja acessar pelo Pager.

Sem Resposta
Ninguém atendeu no ramal chamado.

Serial
Indica que um chamador deseja falar com várias pessoas sucessivamente.

Serial - Ocupado
A chamada serial foi retornada ao terminal porque o destino está ocupado.

Serial – Rechamada
A chamada serial que você fez foi bem-sucedida.

Serial – Sem Resposta
A chamada serial foi retornada ao terminal porque o destino não atendeu antes de um período de tempo predeterminado.

Serviço de Hóspedes
Parte do pacote de Recursos Hotel/Flat. Esse prompt aparece em várias operações do modo atendente. Pressioná-lo coloca o terminal no modo Serviço de hóspede imediatamente.

Sistema em Serviço Noturno 1
A chamada foi repassada porque o sistema está em Serviço noturno 1.

Sistema em Serviço Noturno 2
A chamada foi repassada porque o sistema está em Serviço noturno 2.

Sistema Não Consegue Concluir a Operação Selecionada. Tente Novamente
O sistema telefônico não está processando sua solicitação. Tente novamente mais tarde.

Solicitação Negada
Verifique o que você acabou de fazer e tente novamente.

Substituindo

Mensagem de confirmação quando você substitui um assinante ocupado.

SUPERSET x...x
O ramal em questão é um telefone SUPERSET.

Telefonista Ausente
Se você alterou o status do terminal para Operador ausente, essa mensagem será exibida na área DEST do terminal de outro atendente que o chama.

Temporizador de Tons Expirado
Você ficou ouvindo um tom de toque ou ocupado por muito tempo e o sistema desconectou sua chamada. Cancele a chamada e tente novamente.

Tocando
O número discado está tocando.

Transferido
A chamada foi transferida de um ramal interno.

Tronco Selecionado
Indica que um determinado tronco foi selecionado para uso.

Verificar MENS em Espera para Ramal Nº:
Insira o número do ramal para o qual você deseja verificar o(s) aviso(s) de mensagem em espera.

Violação de COS
O chamador tentou acessar um recurso não disponível. O Intercept handling foi repassado para o terminal.

Você já está usando o idioma selecionado. Idioma não alterado.
Você cometeu um erros ao selecionar o idioma. Repita o procedimento.

Zona de Busca Não Atribuída
Verifique o número discado. Se ainda não funcionar, entre em contato com seu departamento de comunicações.

Zona de Busca Ocupada
O número de zona discado está ocupado; disque outro código de zona ou tente novamente mais tarde.

Lista telefônica

Nome	Número

Números do tronco

Use essa tabela para gravar os números do tronco que seu sistema usa. Entre em contato com o departamento de comunicações para obter mais informações sobre os números do tronco.

Número do tronco	Utilização

Índice

A

Área da Aplicação, 5
Área de status, 5
Atendimento de chamadas seletivo, 14
Ausente, Status do operador, 37

B

Bloco de rascunhos, 39
Bloqueio de chamada, 50

C

Campainha
  Mudo, 9
  Volume, ajuste, 9
Cancelar
  Mensagem em espera em ramais, 35
  Não perturbe em ramais, 32
  Redirecionamento de chamadas on extensions, 29
  Todos os recursos nos ramais, 29
Chamada de retorno, 16
Chamada serial, 39
Chamadas de conferência, 21
Chamadas de dados, 30
Chamadas de despertador. *Consulte* Quartos de hóspedes
Chamadas de emergência, 33
Chamadas quarto a quarto, bloqueio, 50
Chamadas repassadas, 57
Classe de restrição, 58
Código de conta não verificado, 26
Código de conta verificado, 26
Códigos de acesso ao recurso, 34
Códigos de acesso, programando, 34
Códigos de conta, 26
Componentes do Console, 4
Console
  Ajustes, 9
  Campainha, 9
  Hora, 10
  Idioma, 10
  Iniciando e fechando, 8
  Teclado, 6
  Teclas, 6
  Terminal, 5
COR (classe ou restrição), 58
COS (Classe de serviço), 58
COS Classe de serviço), 58

D

Desmarcar todos os recursos, 29
Discagem rápida do sistema, 41
Discagem rápida, sistema, 41
Discando números de telefone, 16
DND, 32

E

Envio de mensagens de pager, 37
Erros, corrigir, 17
Espera, colo car em, 20
Estacionamento de chamadas, 28
Estender chamadas. *Consulte* Transferir chamadas

F

Fechar o console. Consulte
Fone de ouvido
  Ativando, 10
  Volume, ajuste, 10

G

Grupos de busca, 62

H

Hora, ajuste, 10
Hora, definir, 10

I

Idioma, alterando no terminal, 10
Informativo, 26
Iniciar o console, 8

L

Linha de dados associados, 30
Lista de discagens rápidas do sistema, 63
Lista telefônica, 38, 70

M

Mensagem em espera, 35
Mensagens do sistema, 64
Monitoramento de tráfego. *Consulte* Display do status do grupo de troncos
Monitorando
  Quartos de hóspedes, 50
Monofone, 7
  Ativando, 10
  Volume, ajuste, 10

N

Não perturbe, 32
Número ocupado, transferir para, 18
Números de telefone, discando, 16
Números do tronco, 70

P

Presente, Status do operador, 37
Prioridade de atendimento de chamadas, 27
Programando teclas de função, 34

Q

Quarto do hóspede
  Exibir/alterar informações sobre o quarto, 46
  Localizar quartos, 47
  Status Condição, alterar, 48
  Status Ocupação, alterar, 48
Quartos de hóspedes
  Bloqueio de chamada, 50
  Chamadas de despertador, 48
  Check-in/check-out, 48
  Monitoramento, 50
  Registro de mensagens, apagar, 51
  Relatórios, imprimindo, 51
  Restrições de chamada para, 49

R

Realizando o check-in/check-out. *Consulte* Quartos de hóspedes
Rechamadas, 20, 22
Recuperar
  Chamadas em espera, 20
Recursos, desmarcar todos, 29
Redirecionamento de chamadas, cancelando em ramais, 29

Registro de mensagens, apagando os quartos de hóspedes, 51
Restrições de chamada, definindo para os quartos do hóspede, 49

S

Serviço diário e noturno, 31
Sinalização de tom, 41
Status Operador ausente/presente, 37
Substituir, 36

T

Tecla Answer, 14
Teclado do Terminal, 6
Teclas de função, programando, 34
Teclas programáveis, 4, 5, 7, 14
Transferir chamadas, 18
Troncos
  Acesso direito, 17

V

Volume
  Campainha, 9
  Fone de ouvido/monofone, ajuste, 10

Z

Zonas busca, 62